

Empatiskt bemötande inom småbarnspedagogiken

En kvalitativ studie från personalens synvinkel

Ida Land

Examensarbete

Socionom

2018

Ida Land

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Det sociala området
Identifikationsnummer:	ID6356
Författare:	Ida Land
Arbetets namn:	Empatiskt bemötande inom småbarnspedagogiken - En kvalitativ studie från personalens synvinkel
Handledare (Arcada):	Eivor Söderström
Uppdragsgivare:	Barnavårdsföreningen i Finland r.f, Stiftelsen Sedmigradsky
<p>Sammandrag:</p> <p>Forskningsresultat visar att det är viktigt att barnen blir empatiskt bemötta inom småbarnspedagogiken. Temat i detta examensarbete är empatiskt bemötande. Syftet i denna studie är att synliggöra personalens tankar om empati: syn på empatins betydelse och påverkande faktorer, samt synliggöra personalens erfarenheter och öka deras medvetenhet och reflektion i olika situationer angående det empatiska bemötandet. Forskningsfrågorna är: <i>Vad betyder empati för personalen? Hurdana erfarenheter har personalen av empatiskt bemötandet? och Hurdana faktorer anser personalen påverkar det empatiska bemötandet?</i> Arbetet är ett beställningsarbete från Barnavårdsföreningen i Finland r.f. och Stiftelsen Sedmigradsky, och tillhör deras projekt ”Socialpedagogisk kompetensutveckling inom barndagvården” med social delaktighet som centralt tema. Forskningsmetoden är intervjuer utförda på Barnavårdsföreningen i Finland r.f. och Stiftelsen Sedmigradskys daghem. Arbetet granskar personalens synvinkel och inkluderar fyra daghem. I resultaten kommer det fram att personalen känner till empati och har egna erfarenheter av temat men enligt dem påverkas kvalitén på det empatiska bemötandet av t.ex. personalbrist och brådska. Forskning visar att personalen kan bemöta barnen empatiskt om de exempelvis känner till sina värderingar, om de arbetar tillsammans med föräldrarna för att skapa ett gemensamt förhållningssätt, om man har mindre barngrupper och om utbildningarna utvecklas mot ett håll som fokuserar mera på barnens känslor och behov så att personalen skulle lära sig att bemöta barnen empatiskt också i utmanande situationer.</p>	
Nyckelord:	empati, bemötande, empatiskt bemötande, småbarnspedagogik, Barnavårdsföreningen i Finland r.f., Stiftelsen Sedmigradsky
Sidantal:	73
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	8.11.2018

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Social services
Identification number:	ID6356
Author:	Ida Land
Title:	Empathic encountering in early childhood education - A qualitative study of personnel's point of view
Supervisor (Arcada):	Eivor Söderström
Commissioned by:	Barnavårdsföreningen i Finland r.f, Stiftelsen Sedmigradsky
Abstract:	
<p>According to research, empathic encounter of children is important in early childhood education. The theme of this thesis is empathic encounter. The purpose of this study is to review kindergarten personnel's thoughts on empathy: the meaning of empathy and what affects it, and also review personnel's experiences and increase their awareness and reflection in situations related to empathic encountering. The questions in this thesis are: <i>What does empathy mean for the personnel? What experiences has the personnel about empathic encounter?</i> and <i>What factors influence the empathic encounter.</i> This study is commissioned by Barnavårdsföreningen r.f. i Finland and Stiftelsen Sedmigradsky, and it is a part of their project "Socialpedagogical competence development in children's day care", with social involvement as a central theme. The method is personnel interviews at kindergartens owned by Barnavårdsföreningen i Finland r.f. and Stiftelsen Sedmigradsky. This thesis focuses on the personnel's perspective and includes four kindergartens. The results of this study show that the interviewed personnel know empathy and have own experiences of this theme, but according to them the empathic encountering is being affected by e.g. lack of personnel and time. According to research, it is possible to meet children empathically if personnel is e.g. aware of their values, if personnel works together with parents towards a mutual approach, if the groups of children are smaller, if the educational programs are developed with more focus on children's feelings and needs so that personnel would learn more about how to encounter children empathically also in challenging situations.</p>	
Keywords:	empathy, encounter, empathic encounter, early childhood education, Barnavårdsföreningen i Finland r.f., Stiftelsen Sedmigradsky
Number of pages:	73
Language:	Swedish
Date of acceptance:	8.11.2018

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosionomi
Tunnistenumero:	ID6356
Tekijä:	Ida Land
Työn nimi:	Empaattinen kohtaaminen varhaiskasvatuksessa - Kvalitatiivinen tutkimus työntekijöiden näkökulmasta
Työn ohjaaja (Arcada):	Eivor Söderström
Toimeksiantaja:	Barnavårdsföreningen i Finland r.f, Stiftelsen Sedmigradsky
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Tutkimuksen mukaan on tärkeää, että varhaiskasvatuksen työntekijät kohtaavat lapset empaattisesti. Tämän opinnäytetyön aiheena on empaattinen kohtaaminen. Tutkimuksen tarkoituksena on havainnollistaa työntekijöiden ajatuksia empatiasta: empatian merkityksestä ja sen vaikuttavista tekijöistä, sekä havainnollistaa millaisia kokemuksia työntekijöillä on ja lisätä heidän tietoisuuttaan ja reflektiota tilanteissa jotka liittyvät empaattiseen kohtaamiseen. Tutkimuskysymykset ovat: <i>Mitä empatia tarkoittaa työntekijöille?</i>, <i>Millaisia kokemuksia työntekijöillä on empaattisesta kohtaamisesta?</i> ja <i>Millaiset asiat vaikuttavat empaattiseen kohtaamiseen?</i> Tutkimustyö tehtiin tilaustyönä Barnavårdsföreningen r.f. i i Finland –yhdistykselle ja Stiftelsen Sedmigradsky –säätiölle, ja se on osa hanketta ”Sosiaalipedagogisen kompetenssin kehittäminen lasten päivähoidossa”, jossa sosiaalinen osallisuus on keskeisenä teemana. Tutkimusmenetelmänä on haastattelu, ja otos koostuu työntekijöistä Barnavårdsförening r.f. i Finland ja Stiftelsen Sedmigradskyn omistamien päiväkotien työntekijöistä. Tutkimus tarkastelee ainoastaan työntekijöiden näkökulmaa ja neljää päiväkotia. Opinnäytetyön tulokset osoittavat, että työntekijät tietävät mitä empatia on ja heillä on kokemuksia aiheesta, mutta empaattiseen kohtaamiseen vaikuttavat heidän mielestä esimerkiksi kiire ja työntekijäpula. Tutkimustulokset osoittavat, että empaattinen kohtaaminen on mahdollista, mikäli työntekijät esim. ovat tietoisia omista arvoistaan, työntekijät ja vanhemmat tekevät yhteistyötä luodakseen yhteisen lähestymistavan, lapsiryhmät ovat pienimpiä ja koulutusohjelmia kehitetään siten, että ne keskittyvät enemmän lasten tunteisiin ja tarpeisiin, jotta työntekijät oppisivat kohtaamaan lapset empaattisesti myös haastavissa tilanteissa.</p>	
Avainsanat:	empatia, kohtaaminen, empaattinen kohtaaminen, varhaiskasvatus, Barnavårdsförening i Finland r.f, Stiftelsen Sedmigradsky
Sivumäärä:	73
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	8.11.2018

INNEHÅLL

1. Inledning	8
1.1 Fokus och arbetslivsrelevans	9
1.2 Uppdragsgivarna	9
2. Syfte och frågeställningar	10
3. Bakgrund.....	11
3.1 Definition av empati	12
3.2 Personalens roll i småbarnspedagogiken	13
3.3 Genomförande av litteratursökningen	15
3.3.1 <i>Artiklar om empati, bemötande och konflikthantering</i>	15
3.3.2 <i>Artiklar om Nonviolent Communication</i>	16
3.3.3 <i>Artiklar och avhandlingar på andra språk</i>	16
4. Tidigare forskning	17
4.1 Metoder som används i utmanande fostringssituationer	17
4.2 Faktorer som påverkar det empatiska bemötandet	18
4.3 Lösningar till olika problem	21
5. Teoretisk referensram.....	21
5.1 Socialpedagogiskt förhållningssätt	21
5.1.1 <i>Bemötande</i>	22
5.1.2 <i>Empati</i>	23
5.2 Nonviolent Communication	24
6. Metod.....	26
6.1 Intervju.....	26
6.2 Insamling av material	28
6.3 Analys.....	30
Giltighet och etik	32
6.4 Tillförlitlighet	32
6.5 Pålitlighet.....	33
6.6 Etiska överväganden	33
7. Resultatredovisning.....	34
7.1 Empatins betydelse för personalen	34

7.2	Personalens agerande	36
7.2.1	<i>Den fiktiva händelsen</i>	36
7.2.2	<i>Nöjda med det empatiska bemötandet</i>	38
7.2.3	<i>Mindre nöjda med det empatiska bemötandet</i>	40
7.3	Faktorer som påverkar det empatiska bemötandet.....	43
7.3.1	<i>Faktorer som försvårar det empatiska bemötandet</i>	43
7.3.2	<i>Faktorer som stödjer det empatiska bemötandet</i>	46
7.4	Sammanfattning av resultaten.....	48
8.	Resultatdiskussion	49
8.1	Empatins betydelse för personalen	50
8.2	Personalens agerande	52
8.2.1	<i>Den fiktiva händelsen</i>	52
8.2.2	<i>Nöjda med det empatiska bemötandet</i>	54
8.2.3	<i>Mindre nöjda med det empatiska bemötandet</i>	55
8.3	Faktorer som påverkar det empatiska bemötandet.....	58
8.3.1	<i>Faktorer som försvårar det empatiska bemötandet</i>	58
8.3.2	<i>Faktorer som stödjer det empatiska bemötandet</i>	61
8.4	Problematiken och lösningen i det empatiska bemötandet	63
9.	Metoddiskussion	65
10.	Fortsatt forskning.....	69
KÄLLOR	71
BILAGA 1		
BILAGA 2		
BILAGA 3		
BILAGA 4		
BILAGA 5		

Figurer

Figur 1. Innehållsanalys.	31
Figur 2. Styrkor, risker och lösningar av empatiska bemötandet.....	65

1. INLEDNING

Detta examensarbete är ett beställningsarbete från Barnvårdsföreningen i Finland r.f. och Stiftelsen Sedmigradsky. De har beställt sammanlagt sju stycken examensarbeten från Yrkeshögskolan Arcada och detta examensarbete är en del av deras projekt "Socialpedagogisk kompetensutveckling inom barndagvården", med social delaktighet som ett heltäckande tema. Detta examensarbete undersöker empatiskt bemötande mellan personal och barn, mer specifikt hur barn blir bemötta av personal i daghemmen. Synnerligen intressant är orsakerna till personalens sätt att bemöta barn, dvs. vad personalen anser att påverkar deras empatiska bemötande. Dagvårdspersonalens sätt att bemöta barn påverkar barnens delaktighet (Utbildningsstyrelsen 2016 s. 30). Därav är detta examensarbete, med bemötande som centralt tema, relevant för uppdragsgivarnas projekt.

Enligt Planen för småbarnspedagogiken i Helsingfors, som bygger på nationella grunderna för planen för småbarnspedagogik och lagen om småbarnspedagogik, ska personalen bemöta barnen sensitivt och genom respekt, ta deras tankar i hänsyn och bemöta deras initiativ. Det är också personalens ansvar att tillsammans med barnen hjälpa dem att utveckla sin empatiska förmåga och ge dem verktyg för konflikthantering (Utbildningsstyrelsen 2016 s. 18, 25, 30 och Helsingfors stad 2017 s. 20, 22, 46).

Mitt intresse för empatiskt bemötande härstammar från mina arbetserfarenheter med barn – som vikarie på daghem, som lägerledare och som barnvakt. I dessa arbeten har jag stött på utmanande situationer mellan barn och personalen, vilka har fått mig att reflektera över såväl personalens som mina egna färdigheter. Två av småbarnspedagogikens mål är att stödja barnen att utveckla sin empatiska förmåga, samt att lära dem att reda ut konflikter på ett konstruktivt sätt. Dessa går hand i hand och därför har jag valt att undersöka dessa teman i det här examensarbetet.

Jag vill också undersöka de bakomliggande orsakerna till personalens empatiska bemötande, eftersom det enligt min uppfattning finns stora strukturella problem inom småbarnspedagogiken i dagens läge. Exempel på problematiken är bland annat personalbrist och stora barngrupper, vilka eventuellt försvårar personalens möjligheter till empatiskt bemötande. Ju mindre antalet barn per personal är, desto mer tid har personalen att bemöta barnen. Enligt mig ligger det i stor vikt att alla barn blir empatiskt bemötta av personalen oberoende gruppstorlek eller resurser i personal.

Alla som arbetar i människonära yrken bör ha god kunskap och utbildning i empatiskt bemötande, för att såväl barn som andra människor kunde bli bemötta på ett konstruktivt och empatiskt sätt även i utmanande situationer. Jag har gått en utbildning som heter "Ledarskap inom konstruktiv kommunikation" som grundar sig på Nonviolent Communication (senare NVC). Genom den utbildningen samt mina socionom-studier har jag lärt mig enormt mycket om empatiskt bemötande. Jag vill öka NVC:s synlighet och hoppas på att det empatiska bemötandet får en allt större roll i utmanande situationer mellan barn och personal inom småbarnspedagogisk verksamhet. Det finns NVC- daghem i flera olika länder men inte ett ännu i Finland. Jag utförde min sista studiepraktik i Oslo i ett daghem där NVC är en väldigt viktig värdegrund, och jag observerade att barn bemöttes väldigt empatiskt av personalen, oavsett yttre faktorer som personalbrist, brådskas och stress. Min dröm är att starta det första NVC-daghemmet i Finland.

1.1 Fokus och arbetslivsrelevans

Detta examensarbets fokusområden är socialpedagogik, bemötande och empati. Arbetet behandlar också begreppet NVC, som är ett verktyg för konstruktiv och empatisk kommunikation och konflikthantering.

Detta examensarbete är relevant för småbarnspedagogiken. Socionomer bör ha mycket kunskap i bemötande av barn och därför lyfts detta fenomen upp. Enligt den nya lagen (Lag om småbarnspedagogik 540/2018 27§) har socionomer allt mer viktig roll inom småbarnspedagogik. Därmed är det synnerligt viktigt att socionomer har bred kunskap i bemötande av barn. Utifrån detta examensarbets resultat kan man få en inblick i personalens synpunkter kring barns bemötande.

1.2 Uppdragsgivarna

Barnavårdsföreningen i Finland r.f., som grundades år 1893, är den äldsta barnskyddsorganisationen i Finland. De arbetar för en bättre barndom och föräldraskap samt ett barnvänligare samhälle. Barnavårdsföreningen har ett barnhem och flera daghem och eftermiddagsverksamhet i Helsingfors, och de arbetar både på finska och svenska. De erbjuder stöd och råd till barn och familjer som upplever olika utmaningar i vardagen. De arbetar också i skolor och de fortbildar personal. Barnavårdsföreningen poängterar

vikten av förebyggande åtgärder, samt stödjande av barn och föräldrar i ett tidigt skede. Eftersom Barnavårdsföreningen är den enda svenska barnskyddsorganisationens har de ett särskilt ansvar att erbjuda svenskspråkig service. (Barnavårdsföreningen i Finland r.f.)

Stiftelsen Sedmigradskys småbarnsskola och Marias Asyl är en privat stiftelse som har erbjudit finlandssvensk barndagvård i Helsingfors från och med 1800-talet. Deras verksamhet bygger på lagen om småbarnspedagogik om krav på trygg dagvård, och FN:s konvention om barnens rättigheter. Stiftelsen erbjuder barn och deras familjer trygghet i dagvården och en småbarnspedagogik av god kvalitet i en positiv atmosfär. Deras värderingar grundar sig på att beakta barnet både individuellt och i en grupp. De poängterar barnet och dess behov, att inlärningsmiljön är positiv och trygg, att verksamheten är mångsidig, genomtänkt och strukturerad, att ta hand om miljön och omgivningen och att barnen har möjligheter till sociala kontakter och nätverk för familjerna. De poängterar en fungerande kommunikation med barnens föräldrar genom hembesök, föräldramöten och föräldrasamtal. De ställer upp pedagogiska läroplan, verksamhetsplaner och individuella planer för småbarnspedagogik för de enskilda barnen. Planernas syfte är att säkra barnens kunskap, sociala kompetens och en positiv utveckling i daghemmet. (Stiftelsen Sedmigradsky)

2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

Detta examensarbete har två syften. Det första är att synliggöra personalens tankar om empati, vilket innefattar deras syn på empatins betydelse och vad de anser att påverkar det empatiska bemötande. Det andra syftet är att synliggöra personalens erfarenheter och öka deras medvetenhet och reflektion i olika situationer angående det empatiska bemötandet.

Frågeställningar som undersökningen kommer att besvara:

- Vad betyder empati för personalen?
- Hurdana erfarenheter har personalen av empatiskt bemötande?
- Hurdana faktorer anser personalen påverkar det empatiska bemötande?

Detta examensarbete handlar om ett brett tema med flera relevanta begrepp. Allt som finns med i detta arbete är relevant med tanke på fördjupning på temat, granskning och analys av resultaten samt diskussionen. Arbetet har avgränsats genom att inkludera fyra stycken daghem i Helsingfors och arbetets fokus ligger i personalens synpunkter om deras empatiska bemötande i daghemsmiljön.

3. BAKGRUND

Lagen om småbarnspedagogik fastställer följande mål för verksamheten; verksamheten ska främja barns uppväxt, utveckling, delaktighet, hälsa, och välbefinnande samt främja barnets förutsättningar för inläring och livslångt lärande. Vidare ska småbarnspedagogiken anordna mångsidig verksamhet, erbjuda en hälsosam och utvecklande miljö samt trygga ett verksamhetssätt som respekterar barnet. Verksamheten ska dessutom erbjuda alla likvärdiga möjligheter, identifiera barnens individuella behov av stöd och utveckla barnets förmåga till samverkan och växelverkan samt stödja vårdnadshavaren i fostringsarbete. (Lag om småbarnspedagogik 540/2018 3§)

Planen för småbarnspedagogik i Helsingfors bygger på de nationella grunderna för planen för småbarnspedagogik och lagen om småbarnspedagogik (Helsingfors stad 2017 s. 4). Det betyder alltså att i Helsingfors ska all verksamhet följa dessa styrdokument. I planen för småbarnspedagogik i Helsingfors framkommer det att personalen bör bemöta barnen sensitivt och respektfullt, ta i hänsyn deras tankar och bemöta deras initiativ. Vidare framkommer det att personalen är ansvarig för att tillsammans med barnen hjälpa dem att utveckla sin empatiska förmåga, lära dem att objektivt granska olika situationer och ge dem verktyg för konflikthantering (Helsingfors stad 2017 s. 20, 22, 27, 46).

Småbarnspedagogiska styrdokument framställer samt strävar efter att skapa en ideal verklighet av småbarnspedagogiken. De tar dock inte upp motstridigheter och konflikter som kan uppstå i småbarnspedagogikens vardag. Styrdokumentet framställer inte vidare *hur* bemötande eller konflikthantering sker i praktiken, och därför blir man tvungen att själv bilda sig en uppfattning om hur man kan utföra dessa i praktiken. (Kalliala 2008 s. 28)

FN:s konvention om barnets rättigheter, som också kallas för barnkonventionen innehåller 54 artiklar om barnets viktiga rättigheter. Innan denna konvention skrevs fanns det flera dokument och konventioner som handlade om mänskliga och medborgerliga rättigheter. Först på 1970-talet kom det fram att barn är en av de grupper som var i behov av ett starkare skydd. Under tio år utvecklades ett dokument som blev att kallas barnkonventionen, och FN:s generalförsamling antog den år 1989. (FN:s konvention om barnets rättigheter artiklar 2,3,19, 37)

Alla barn har lika rättigheter, som inte ska åtskiljas utifrån barnets eller vårdnadshavarens ras, hudfärg, språk, kön, religion, nationella, etniska eller sociala ursprung, egen- dom, handikapp, börd eller annan ställning i livet. Barnets bästa ska alltid vara i fokus, barnet har rätt att skyddas mot fysiskt eller psykiskt våld. Inget barn ska utsättas för tortyr eller bli behandlat eller bestraffat brutalt, omänskligt eller nedvärderande. (FN:s konvention om barnets rättigheter, artiklar 2,3,19, 37)

3.1 Definition av empati

Empati definieras på flera olika sätt i forskningssammanhang, men det som är gemensamt i ett flertal definitioner är att empati innebär förmågan att ställa sig in i en annan persons känslor och upplevelser (t.ex. Cullberg 2010 s. 120, Weirsoe 2004 s. 71). Det samma anser Rogers, Kohut, Batson, Icke, Decety och Singer (Se Bohlin & Eklund 2013 s. 134-147.) Vidare definieras empati som förmågan att få en öppen och realistisk förståelse av en annan persons känslor och upplevelser på basis av hens uttryckande och agerande. (Cullberg 2010 s. 120-121). Det beskrivs också som en respektfull förståelse av vad en person upplever, oavsett hur hen uttrycker sig (Rosenberg 2015 s. 153, Lasley 2006 s. 14-20).

Det ingår olika aspekter i empati, bland annat att rikta uppmärksamheten mot den andras känslor, att försöka gissa och förstå den andras känslor genom att leva sig in i dem, att acceptera den andras känslor, att förmedla åt den andra sin insikt samt acceptans av dennas känslor och att hålla sina egna känslor klart åtskilda från den andres. (Weirsoe 2004 s. 71). För att uppnå ett empatiskt förhållningssätt krävs det en öppen och accepte-

rande attityd samtidigt som man är närvarande med den andra personen (Cullberg 2010 s. 120-121).

När man lyssnar empatiskt på en annan person värderar eller dömer man inte på något sätt den andra eller det hen uttrycker (Bohlin & Eklund 2013 s. 134 och Rosenberg 2015 s. 45-50). När en person vill bli hörd i något, är det vanligt att man istället för empati börjar ge råd, undervisar, tröstar, uppmuntrar, tycker synd om, frågar, förklarar, delger sin egen åsikt eller talar om sina egna erfarenheter av en liknande situation. Dessa ovan nämnda metoder hindrar oftast närvaron, och då blir det svårare att skapa en empatisk kontakt med en annan person. (Rosenberg 2015 s. 150-152)

3.2 Personalens roll i småbarnspedagogiken

Enligt den nya lagen om småbarnspedagogik skiljer man mellan socionomer, lärare och barnskötare inom småbarnspedagogiken. Dessa yrkesgrupper bildar tillsammans personalen inom småbarnspedagogik, dvs. daghemspersonal. (Lag om småbarnspedagogik 540/2018 26§-28§). Begreppet pedagog används ofta i den litteratur som jag hänvisar till, men i denna kontext används ordet parallellt med personal som arbetar inom småbarnspedagogik.

Det är vanligt att barnen endast har blivit skötta av vårdnadshavarna när de första gången kommer till daghem och således blir pedagogernas roll enormt viktig (Murray et al. 2008 s. 49-50). Pedagoger ansvarar för att introducera den första skolmiljön för barnen, och de ska känna sig trygga och lära sig hur de kan vara i interaktion med andra barn på ett positivt sätt (Murray et al. 2008 s. 49-50). Med hjälp av en sådan fungerande och öppen atmosfär har barnen möjlighet att känna samhörighet och delaktighet (Kalliala 2008 s. 28-29). Det är synnerligt viktigt att barn har vuxna omkring som bryr sig om deras välmående och utveckling. Det är till och med viktigare än resurser och material (Kalliala 2008 s. 28). Positiva relationer mellan lärare och unga barn kan främja övergången till skolstarten och det kan synnerligen främja positiv social-emotionell hälsa hos unga barn (Murray et al. 2008 s. 50). Barn som har haft positiva relationer omkring sig har dessutom lättare att anpassa sig senare till skolmiljön (Spilt et al. 2010 s. 428).

Olika småbarnspedagogiska styrdokument framställer riktlinjer för pedagogers arbete. Pedagogens bundenhet till arbete, sensitivitet och förmågan att reagera på barnets känslor och behov är viktiga komponenter för fungerande kommunikation med barnen. Pedagogerna bör uppmuntra barnet på ett sätt som möjliggör att barnet själv lär sig och blir mer och mer självständigt, vilket i sin tur innebär att barnen känner glädje av att lyckas och lära sig. Pedagogens stöd möjliggör detta (Kalliala 2008 s. 29). Barnen har rätt att bli sedda, hörda och förstådda. Sensitivt bemötande och en känsla av att bli sedd och hörd på ett positivt sätt stärker deras delaktighet. Personalen ska också ta hänsyn till barnens tankar och bemöta deras initiativ, för att då stärks barnens förmåga till delaktighet och påverkande (Utbildningsstyrelsen 2016 s.18, 25, 30). Pedagogerna ska skapa en förtroendefull relation till barnet med ett ömsesidigt, öppet och respektfullt bemötande. De ska känna till varje barn och beakta deras individuella utveckling, samt bemöta och behandla barnen likvärdigt oberoende av omständigheter som gäller en enskild person (Utbildningsstyrelsen 2016 s. 18).

Pedagogerna ska tillsammans med barnen öva sätta sig in i andras situationer, vilket stärker barnens sociala färdigheter (Utbildningsstyrelsen 2016 s. 23). Det är också pedagogens roll att lära och stödja barnen att själv lösa sina konflikter på ett konstruktivt sätt (Utbildningsstyrelsen 2016 s. 23 och Helenius et al. 2001 s. 22). Konstruktiv konflikthantering är betydelsefullt för barnens sociala, kognitiva och psykologiska utveckling (Stevahn et al. 2000 s. 782). För barnens inläring, bör pedagogerna lösa konflikterna tillsammans med barnen, inte så att barnen lämnas ensamma med konflikten och inte heller så att pedagogerna reder ut konflikten åt dem. Realiteten i daghemmen kan ändå vara något annat, eftersom vuxna väldigt ofta försöker att så snabbt som möjligt lösa konflikter och ingripa i problemen, vilket medför att barnen då går miste om den värdefulla övning de behöver för att utveckla färdigheter i praktisk konflikthantering (Helenius et al. 2001 s. 122). Detta mål är svårt att uppnå i praktiken också för att pedagogerna har flera andra mål också, och detta kräver kommunikation med barnet och tar mer tid än andra metoder (Stevahn et al. 2000 s. 782).

3.3 Genomförande av litteratursökningen

För att hitta litteratur användes databaserna EBSCO, Science Direct, ABI/INFORM, CNVC.org, Google Scholar och uppsatser.se. Kriterierna är att ämnet ska vara relevant, handla om bemötande, empati eller utmaningar med småbarn och artiklarna ska vara skrivna år 2000-2018. En artikel från 1996 valdes på grund av att den är särskilt relevant. För att öka trovärdigheten ska artiklarna vara Peer-Reviewed. För att förtydliga litteratursökningen skapades en tabell, där det framkommer datum då sökningen gjorts, i vilken databas, med vilka sökord, hur många träffar som kom och hur många artiklar som valdes. Se bilaga 1.

3.3.1 Artiklar om empati, bemötande och konflikthantering

Det söktes artiklar om empati och bemötande i EBSCO, Science Direct, ABI/INFORM med sökorden *kindergart** or *early childhood** or *child*AND empath** or *communicat** or *conversation** or *contact** or *relation** or *dialog** or *talk** or *discuss** or *interaction** or *meet** or *meeting** or *encount** or *teacher- child** or *teacher-student** or *emotion** AND *pedagog** or *personnel** or *educat** or *teacher** or *staff** or *crew** or *organisation** or *worker** or *work force** or *teacher-child** or *teacher-student**. I EBSCO och ABI/INFORM sattes sökorden i titeln, ”Full text” och ”Peer Reviewed”. EBSCO gav 680 träffar, av vilka det valdes artiklen: *Teacher-child interaction in Chinese kindergarten: an observational analysis (Jinbgbo & James 2005)*. ABI/INFORM gav 52 träffar men ingen valdes. I Science Direct sattes sökorden i titeln och ”Journal” och då kom det 254 träffar. Av dessa valdes två artiklar: *Young children’s perceptions of teacher-child relationships: An evaluation of two instruments and the role of child gender in kindergarten (Spilt et al. 2010)* och *Child and teacher reports of teacher-student relationships: Concordance of perspectives and associations with school adjustment in urban kindergarten classroom. (Murray et. al. 2008)*.

Det söktes artiklar om empatins betydelse i EBSCO, Science Direct och ABI/INFORM i ”Full Text och ”Peer-Reviewed”, sökorden *empath** AND *importanc** i titel. EBSCO gav tre träffar, av vilka en artikel valdes: *Importance of Empathy for Social work Practise: Integrating New Science (Gerdes & Segal 2011)*. Science Direct gav två träffar och ingen valdes och ABI/INFORM gav noll träffar.

Det söktes också artiklar om daghem och konflikthantering i databaserna EBSCO, Science Direct och ABI/INFORM med sökorden Kindergart* or early childhood* AND conflict*. EBSCO gav åtta träffar, av vilka en valdes: Effect of Conflict Resolution Training Integrated into a Kindergarten Curriculum (Stevahn et al. 2000). Science Direct gav sex träffar och ABI/INFORM gav 85 träffar men ingen av dessa valdes.

3.3.2 Artiklar om Nonviolent Communication

Det söktes också artiklar med sökordet nonviolent communication* på EBSCO, Science Direct och ABI/INFORM. EBSCO gav 95 träffar, Science Direct gav 1552 träffar och ingen av dem valdes. ABI/INFORM gav 996 träffar och en artikel valdes: Difficult Conversations: Authentic Communication Leads to Greater Understanding and Teamwork (Lasley 2006). Det söktes också artiklar på The Center for Nonviolent Communication (CNVC.org), men endast med sökorden kindergart* eftersom alla artiklar på den nätsidan handlar om NVC. Det valdes en artikel, som handlar om NVC i daghem: Mutual education: Giraffelanguage in kindergartens and schools (Savic 1996). Den sistnämnda artikeln valdes trots att publikationsåret egentligen inte uppfyller kraven för denna studie, eftersom att den handlar om NVC (dvs. empatiskt och konstruktivt bemötande) i daghem, och är därför särskilt relevant för detta examensarbete.

3.3.3 Artiklar och avhandlingar på andra språk

För att utöka litteratursökningen på andra språk och med nyare litteratur användes Google Scholar. För att utesluta examensarbeten på lägre eller samma nivå som detta arbete, användes sökorden: päiväkoti varhaiskasvatus haaste -theseus - ammattikorkeakoulu – yrkeshögskola. Minustecknet betyder att artiklar på yrkeshögskolenivå utesluts. Sökningen gav 2060 träffar och av dessa valdes tre lämpliga pro gradu-avhandlingar. De valdes för att de undersöker utmaningar inom daghemmet, både från barnets och personalens perspektiv. Den första avhandlingen heter: Ympäristön aiheuttamaa vai lapsen toiminnasta johtuvaa? Haasteet päiväkodin arjessa varhaiskavattajien kuvaamina (Kauppinen 2017). Den förklarar utförligt och detaljerat personalens erfarenheter angående utmaningar i daghemmet. Den andra artikeln heter Lasten

tulkintoja päiväkodin haasteellisista kasvatustilanteista (Raunio 2014). Den förklarar samma fenomen, men utifrån barnets upplevelser om hur de blir bemötta i daghemmet. Den tredje heter: Varhaiskasvattajan toiminta päiväkodin haastavissa kasvatustilanteissa (Ahonen 2015). I den undersöks hurdana utmanande fostringssituationer det finns och hurdan pedagogernas kommunikation och agerande är i sådana situationer. Alla dessa avhandlingar är mycket relevanta för denna studie.

För att finna examensarbeten och avhandlingar om empati också på svenska användes uppsatser.se som innehåller cirka 3 000 000 uppsatser från svenska högskolor och universitet. Som sökord användes ”empati förskola” i ”sök i alla fält”. Begreppet förskola används eftersom det betyder samma som daghem i Finland. Uppsatser.se gav 47 träffar, av vilka det valdes en uppsats: Empati i förskolan: Hur förskollärare främjar barns empatiska utveckling (Ståhl Granlund & Svensson 2016). I uppsatsen är utbildningsnivån högre än Arcadas, och den valdes eftersom den undersöker barns empatiutveckling i förskolan och om förskollärarnas uppfattning om vilka faktorer påverkar deras empatiska bemötande av barnen och barnens empatiutveckling. Detta är väldigt relevant med tanke på mina forskningsfrågor.

4. TIDIGARE FORSKNING

Det finns flera forskningsstudier som behandlar personalens empatiska bemötande av barn i dagvården. I detta kapitel presenteras hurdana metoder används i utmanande fostringssituationer och vilka faktorer som påverkar det empatiska bemötandet.

4.1 Metoder som används i utmanande fostringssituationer

I en doktorsavhandling kommer det fram att bestraffning av barn är vanligt i utmanande fostringssituationer. Det finns varierade straff- och konsekvensinriktade metoder, som till exempel straffbänk, att avlägsna barnet från gruppen, att hota barnet, att förbjuda barnet, att diskutera med barnet och att ta barnet i famnen. (Ahonen 2015 s. 68, 162). I en annan avhandling undersöks barns upplevelser av hur de blir bemötta av personal i utmanande fostringssituationer (Raunio 2014). Ur intervjuresultaten framgår det att de vanligaste handlingarna är straffbänk och att avlägsna eller isolera barnet från gruppen.

Andra handlingar som barnen tog upp är att öka på sovtiden, att skilja på dem som bråkar, att ignorera icke önskvärt beteende, att byta plats, att vuxna tar i famnen, att vuxna hjälper, att vuxna befäller, att vuxna medlar, att vuxna skriker, att vuxna begränsar, att vuxna förbjuder, att vuxna blir arga m.m. (Raunio 2014 s.39-41).

Daghemsvardagens fokus ligger i regler och lydnad. Detta framkommer bland annat i daghem i Kina och i Finland (Kauppinen 2017, Jingbo & Elicker 2005). Barnets önskvärda beteende kännetecknas av att barnet ska följa regler, lyda och göra som den vuxna säger (Alasuutari 2010 s. 160-180). Detta framkommer också i en pro gradu-avhandling där personalen angav i intervjuer att önskvärt beteende kännetecknas av att barn följer regler och gör som de vuxna säger (Kauppinen 2017 s.59) Ur en undersökning där 589 daghemsinteraktioner observerades framkom det att pedagogerna oftast fokuserar och är oroliga över påföljande av regler, lydnad och vardagsrutiner, istället för att lägga fokus på barnens känslvärld. Pedagogernas vanligaste beteende mot barnen kännetecknas av hög kontroll, att de försöker få barnen att lyda och följa regler, samt att de hindrar barn från att göra vissa saker (Jingbo & Elicker s. 139-141). I 80 % av interaktionssituationer mellan pedagoger och barn fungerar de vuxna i en styrande roll (lär eller visar barnet någon kunskap), upprätthållande av disciplin (motverkar eller hindrar barnet att göra något på grund av regler eller krav) eller tar hand om barnens dagliga behov (exempelvis hjälper barnet att äta eller klä på sig) (Jingbo & Elicker 2005 s. 133-139).

4.2 Faktorer som påverkar det empatiska bemötandet

Stora barngrupper och tidsbrist anses vara de största hindren för empatiskt bemötande. I en pro gradu- avhandling framkommer det att stora gruppstorlekar och personalens begränsade resurser är de största utmaningarna bakom utmanande fostringssituationer och dessa försvårar en god växelverkan mellan vuxna och barn (Kauppinen 2017 s. 54). I en annan avhandling diskuteras detta vidare, och förskollärare i Sverige antyder att stora barngrupper och tidsbrist på förskolan är ett hinder för att utveckla barns empati (Ståhl Granlund & Svensson 2016 s. 5). Ifall det finns stora barngrupper eller personalen upplever tidsbrist, kan det leda till stress och bli ett problem (Kinge 2015 s. 120) vilket i sin tur kan påverka deras sätt att kommunicera med barnen. Det kan bli så att pedagogerna frågar ja- och nej- frågor, vilket försämrar barnets möjligheter att utveckla sin empati-

förmåga om sig själv och om andra (Kinge 2015 s. 120-121). För att barn dagligen ska bli bemötta med empati, krävs det vuxna som har tid och som ser vad som sker. Empati kan inte skjutas upp till ett senare tillfälle, utan det ska ske kontinuerligt. (Weirsoe 2004 s. 87-91). För att möjliggöra detta, krävs det tillräckligt med personal i förhållande till antalet barn. Detta upplevs som ett problem i dagens samhälle. (Weirsoe 2004 s. 87-91)

Pedagogyrken kräver kunskaper i kommunikation, känslor och behov. Man bör vara bra på att kommunicera, kunna lyssna in på andras känslor och behov och ge uttryck för sina egna känslor och behov utan att samtalen eller relationerna försämras. Goda kunskaper i konstruktiv och empatisk kommunikation ger bra förutsättningar för en miljö som förebygger stress, där det är möjligt att lösa de flesta problemen och reda upp missförstånd. (Weirsoe 2004 s. 87-91) Det krävs vuxna som kan sätta ord på barnets känslor (Weirsoe 2004 s. 87-91). Pedagogers medvetenhet om sina egna känslor är väldigt viktigt för att kunna bemöta barnen empatiskt (Kinge 2015 s. 160 och Weirsoe 2004 s. 100). Det krävs att personalen förstår sina egna känslor och vilka behov som gett upphov till dessa för att förstå vad barnen känner och behöver i relation till sitt handlande. Om pedagogerna har oerkända och obearbetade känslor kan det förhindra viljan och förmågan att ge andra den empati som de behöver. (Weirsoe 2004 s. 100, 107)

För att stärka barnens empati, bör man som pedagog ha förmåga att stödja och hjälpa barnen att hantera sina konflikter på ett konstruktivt sätt. Det krävs att pedagogerna klarar av att hantera konflikter, så att man kan lära barnen och göra det. (Weirsoe 2004 s. 98).

Om personalen mår fysiskt eller psykiskt dåligt försämras möjligheten till det empatiska lärandet, eftersom de då själva har svårare att vara empatiska förebilder och ge barnen empati och omsorg (Gren 2001 s. 159-160). Stress kan också vara ett hinder för att utveckla barnens empatiförmåga (Ståhl Granlund & Svensson 2016 s. 22).

Om det finns problem inom personalgruppen försämras möjligheten till empati (Gren 2001 s. 159-160). När atmosfären är öppen, respektfull och bekräftande för varandra främjas förmågan att vara empatisk, och det i sin tur främjar det empatiska lärandet för barnen (Gren 2001 s. 159-160).

I en avhandling framgår det att förskollärare i Sverige anser att varierande uppfattning om barnets utveckling och lärande samt personalens varierande värderingar kan bli ett hinder för barnets empatiutveckling. Lärarna anser det vara viktigt att alla i personalen har gemensamt förhållningsätt som möjliggör barnets empatiutveckling. Lärarna tar också upp att det krävs både eget och föräldrarnas ansvar för att lära barnen empati. De anser också att media är ett hinder för barnets empatiska utveckling, och att barn bearbetar upplevelserna från olika TV- och datorspel på förskolan genom att t.ex. sparka och slå, vilket i sig gör atmosfären på förskolan hård. (Ståhl Granlund & Svensson 2016 s. 16-18).

När interaktionen mellan människor fungerar med ett empatiskt förhållningsätt (i en daghemsgrupp, skolklass, arbetsplats och i ett samhälle) skapas goda förutsättningar för en harmonisk och stressfri miljö där risken och rädslan av att bli mobbad, skälld på eller bestraffad med sänkt självkänsla som resultat minskas (Weirsoe 2004 s. 92).

Pedagogers egna värderingar påverkar kvalitén på empatin. Om de sätter sina egna behov först, dömer barnens beteende och drar snabba slutsatser utan att reflektera, försvåras barnens empatiska lärande (Kinge 2015 s. 160). Enligt Kinge är det lättare att skylla på andra för att skydda sig själv. Om pedagogerna inte medger att problemen kan ligga hos dem själva, exempelvis i deras roll eller agerande, så kan det bli ett hinder för empatin.

I ett projekt ”Kengu-Ru” utfört år 2000-2003, kom man fram att kvalitén i den finländska småbarnspedagogiken varit instabil, på grund av att personalomsättningen varit väldigt hög, vilket har besvärat både barnen och personalen. Det framkom också att personalens utbildning har ett enormt stort inflytande på kvalitén. Ju mindre utbildning, desto svårare att uppnå och upprätthålla tillräckligt hög kvalitet på fostran, omsorg, bemötande och pedagogiken. (Kalliala 2008 s. 186-189)

4.3 Lösningar till olika problem

Det finns flera strategier för hur man kunde bemöta barnen empatiskt. Förskollärarna i Ståhl Granlund & Svenssons avhandling (2016) anser att detta kunde lösas genom att använda mindre barngrupper, känna till sina egna värderingar, arbeta för att skapa ett gemensamt förhållningssätt, bli trygg i sin egen yrkesroll och skapa en fungerande föräldrakontakt där arbetet strävar mot samma mål av barnets empatiutveckling (Ståhl Granlund & Svensson 2016 s. 18).

Som det framkom i Kengu-Ru projektet har personalens utbildning väldigt stor betydelse. I resultaten från undersökningen i de kinesiska daghemmen antyds att man borde fokusera mera på barnens behov och problemlösning - än på kontroll, regler, rutiner och lydnad. Detta kunde lösas genom att utveckla lärarnas utbildningar så att utbildningarna skulle ge dem mera insikt i hur det är att leva som ett barn, som inkluderar deras känslor, behov och tankar, barnens individualitet och meningen bakom barnens agerande. Dessa insikter skulle möjliggöra pedagogers medvetenhet om barnens behov som i sig skulle främja kvalitén på interaktionen mellan pedagogerna och barnen och möta barnens behov i större utsträckning (Jingbo & Elicker 2005 s. 139-142).

5. TEORETISK REFERENSRAM

I detta kapitel definieras den teoretiska referensramen som består av fyra nyckelbegrepp: socialpedagogik, bemötande, empati och Nonviolent Communication. Begreppen empati och bemötande granskas utifrån ett socialpedagogiskt förhållningssätt.

5.1 Socialpedagogiskt förhållningssätt

Socialpedagogik har utvecklats i Tyskland på 1800-talet. Socialpedagogik betydde ursprungligen samhällets gemensamma kunskap om fostran och om pedagogik. Pedagogiken hade alltså fokus på det sociala, den samhälleliga bildningen och gemenskapens betydelse för fostrandet av barn och unga (Cederlund & Berglund 2017 s. 24)

Socialpedagogen Bent Madsen menar att ett socialpedagogiskt förhållningssätt strävar efter att inkludera alla människor i samhället - oberoende människor livsstil, speciella behov, funktionshinder mm. Socialpedagogiken har fått en mer betydande roll eftersom samhällsklimatet har blivit mer inkluderande och den strävar efter att inkludera alla medborgare i samhället. Det relevanta enligt Madsen är att skapa bindande sociala relationer mellan människor och grupper (Madsen 2006 s. 7-11)

Socialpedagogik är en betydande del i pedagogiska yrken. Pedagogisk socialt arbete strävar efter att erbjuda människor möjligheten att själv bygga upp eller förstärka sina verktyg för att klara av vardagsutmaningar. Pedagogiken styrs av socialpolitiken, som erbjuder olika samhälleliga tjänster. Barnets första möte med offentligheten är förskolan, som i finsk kontext betyder daghemmen. (Cederlund 2017 s. 24).

5.1.1 Bemötande

Bemötandet anses vara det viktigaste i pedagogens yrke. Bemötande definieras som att uppträda mot någon eller en handling där en attityd eller ett förhållningssätt uttrycks. Begrepp som kopplas oftast ihop med bemötande är bland annat attityd, förhållningssätt, relation, samspel och möte. Det är möjligt att intresset för bemötande härstammar från en större förmåga till empatisk inlevelse i människor livsvärldar och en ökad tolerans och medkänsla (Blennberger 2013 s. 12-13).

Bemötande är ett omfattande begrepp, eftersom det sker i all växelverkan mellan människor såväl i privatlivet som i arbetslivet. Bemötande innefattar både det skrivna språket, tonfall, ansiktsuttryck, ögonkontakt, kroppsspråk och beröring. (Blennberger 2013 s. 31-36). Blennberger poängterar bemötandets etiska dimension, med andra ord hur en person värderas genom bemötande. Genom bemötandet signaleras olika värderingar, som exempel respekt och kritik för en annan person. (Blennberger 2013 s. 16). Ett respektfullt gott bemötande innefattar empati, eftersom man tar hänsyn till en persons situation. Det krävs mera än endast kunskap att visa hänsyn, det krävs empatisk uppmärksamhet och lyhördhet. Dessa två signalerar åt en annan person att man är genuint närvarande och ser den andra (Blennberger 2013 s. 130).

5.1.2 Empati

Empati är en förutsättning för en hög kvalitet inom fungerande vård, undervisning och bemötande i yrken där interaktion med andra människor står i centrum (Bohlin & Eklund 2013 s. 11-14). Empati är alltså väldigt relevant i yrken inom det sociala området (Gerdes & Segal 2011 s. 141). Om man inte förstår en annan person, kan man inte heller interagera, stödja, hantera konflikter eller samarbeta på ett fungerande sätt (Kauppila 2011 s. 186-187). De som arbetar inom det sociala området bör ta del av studier och forskningsresultat kring empati och använda den kunskapen för att bättre betjäna sina kunder (Gerdes & Segal 2011 s. 141). Att känna empati för andra människor är en viktig emotionell färdighet (Kauppila 2011 s. 186-187). Man kan både lära sig empati samt lära ut empati till andra. Vissa människor har bättre medfödda förmågor att känna empati gentemot andra människor, men med god utbildning inom området och träning kan i stort sett alla lära sig att bli bättre på att utöva empati (Kauppila 2011 s. 186-187).

Empatiska bemötandet av barn är väldigt viktigt för utvecklingen av barnens självkänsla (Weirsoe 2004 s. 90). Ett barn som blir empatisk bemött lär sig också ömsesidig respekt och har lättare att sätta sig in i andras perspektiv (Weirsoe 2004 s. 92). Barnen har också rätt att visa sina känslor. Pedagogerna ska hjälpa barnen att uttrycka och reglera sina känslor. När barnen får lära sig att upptäcka, förstå och sätta ord på känslor stärks deras emotionella färdigheter. (Utbildningsstyrelsen 2016 s. 24). När barnens känslor blir uppmärksammade och stärkta av vuxna, får de en förståelse över deras identitet, och det stärker deras självbild och psykiska hälsa (Kinge 2000 s. 66). Empatiska barn är mer sensitiva och har lättare att förstå sina egna samt andras känslor och agerande, jämfört med mindre empatiska barn (Kauppila 2011 s. 186-187).

Enligt Kinge (2000 s. 66) bemöter man andra människor på samma sätt som man själv blivit bemött. Det ligger i stort vikt att vuxna bemöter barn empatisk på grund av två orsaker. För det första utvecklas barns empatiska förmåga då vuxna bemöter dem med empati (Kinge 2000 s. 66) och för det andra utvecklar barn ett empatiskt förhållningssätt i sina kompisförhållanden ifall de kan ta emot och visa empati gentemot vuxna (Weirsoe 2004 s. 90). Det är viktigt att alla bidrar till ett samhälle där man strävar efter empati

och så att barn i ung ålder också lär sig detta så att kunskapen fortsätter spridas i generationer (Bohlin & Eklund 2013 s. 11-14).

5.2 Nonviolent Communication

Nonviolent Communication (NVC), grundad av Marshall Rosenberg är en metod och ett förhållningssätt för konstruktiv och empatisk kommunikation. NVC stödjer kontakt, ärlighet och öppenhet i interaktion både med andra människor och sig själv. (Rosenberg 2015 s. 25-29, Lasley 2006 s. 14-20, Savic 1996 s. 9) NVC kan användas i all kommunikation mellan människor, både i arbets- och i privatlivet. För att kunna konstruktivt uttrycka sig och lyssna på den andra, förutsätts det medvetenhet och acceptans om både sina egna och den andras känslor och behov. Man bör också kunna och vilja vara öppen och ärlig för allt som en annan person uttrycker, oavsett hur det kommer till uttryck, samt vara öppen och ärlig med det som man själv känner och behöver. (Lasley 2006 s. 14-20, Rosenberg 2015 s. 25-35)

Grundidén inom NVC är att varje handling vi människor utför – styrs av ett mänskligt behov. Hur vi känner oss beror på om våra behov är tillfredsställda eller inte. Alla känslor och behov är universella, men strategierna för att tillgodose behoven är individuella. Rosenberg påpekar att medvetenhet av känslor och behov är nödvändigt. NVC-processen går ut på att man skiljer mellan observationer, känslor, behov och önskemål. Då finns det en möjlighet till empatisk kommunikation. Modellen innefattar såväl empatiskt mottagande som ärligt uttryckande av vad som är levande i stunden, med andra ord vilka känslor och behov är aktiverade. (Lasley 2006 s. 14-20, Rosenberg 2015 s. 32-34 och Savic 1996 s. 4-9)

Enligt NVC ska man inte ha fokus på att lösa problemen, ge råd, dela med sig av sina egna åsikter eller historier, göra moraliska dömande, eller något annat som annars är väldigt vanligt förekommande inom mänsklig kommunikation. Det handlar om att lyssna på vad den andra vill säga, och visa förståelse utifrån dennes perspektiv. Med detta förhållningssätt kan man få utmanande konfliktsituationer att lösas på ett fredligt och effektivt sätt. Det kräver att man ändrar sina moraliska tankar som rätt och fel och bra eller dåligt mot ett språk som består av känslor och behov. (Rosenberg 2015 s. 129,

150-152)

Fostrandet av barn enligt NVC-pedagogiken skiljer sig från det i nuläget vanligt förekommande i småbarnspedagogiken. Man ska släppa taget från att försöka få barnet att göra som man vill och fokusera på ömsesidig respekt och kontakt där båda parter anser att deras behov är viktiga. När man uttrycker någonting åt ett barn kan man göra det så att det inte stimulerar skam eller skuld. Enligt NVC är belöning och bestraffning inte fungerande metoder, eftersom de präglas av tanken att man ska bestraffa människor som inte gör som vi vill, och att man ska belöna människor som gör som vi vill. (Rosenberg 2012 s. 129)

NVC härstammar från den humanistiska psykologin som också har haft ett stort inflytande på psykoterapins utveckling. Humanistiska psykologin är utvecklad av två amerikanska psykologer, Carl Rogers och Abraham Maslow. Rosenberg var Rogers student och de delade liknande syn på exempelvis empati. (Weirsoe 2004 s. 23-24)

Den humanistiska psykologin utvecklades på 1950-talet. Synen på terapi ändrades från de tidigare synsätten, det vill säga från psykoanalysen och behaviorismen. Psykoanalysens styrdes av Freuds tankar om det omedvetna och behaviorismen styrdes av teori om beteende. Humanistiska psykologin kritiserar psykoanalysen eftersom den fokuserar på att människor är avvikande och psykiskt sjuka, och behaviorismen den fokuserar på människans beteende och att människor ska formas av omgivningen. Humanistiska psykologin betonar att varje människa är god, annorlunda, ansvarsfull, den enskilda människans upplevelse av sina egna känslor och tankar samt möjligheter att förverkliga sin potential. Detta synsätt betonar också varje människans fria vilja. (Weirsoe 2004 s. 23-24)

NVC härstammar också från behovshierarkin, som är en teori av den humanistiska psykologen Abraham Maslows. Det är en modell om människors prioriteringar av olika behov, mer specifikt hur människans motivation för olika handlingar styrs av tillfredställande av olika behov. Rosenbergs och Maslows uppfattning om behoven och deras tillfredställande är väldigt lika varandra. Maslows behovstrappa består av fysiologiska behov, trygghetsbehov, behov av kärlek, behov av självkänsla och behov av självförverk-

ligande. Rosenberg utvecklade dessa behov ytterligare, han ändrade och utvidgade flera andra behov i teorin om NVC:s olika universella behov. (Weirsoe 2004 s. 24-25)

6. METOD

Detta examensarbets undersökningsmetod är kvalitativ, vilket används då när det inte finns tillräckligt mycket kunskap, teorier, forskningsstudier eller resultat av ett fenomen och när man vill få en djupgående uppfattning om ett fenomen (Kananen 2015 s. 71). Forskningsstudierna av personalens empatiska bemötande av barn i dagvården är snäv, och därför valdes att göra en kvalitativ undersökning. En kvalitativ metod är öppen, flexibel och djup och förutsätter att urvalet är litet (Jacobsen 2012 s. 26). Datainsamlingsmetoden i detta examensarbete är intervjuer, med djupgående intervjufrågor och litet urval.

6.1 Intervju

Intervjuarens roll är att kontakta respondenterna och förbereda samt utföra intervjun. Intervjuaren och respondenterna kommer tillsammans fram till ett avtal som inkluderar t.ex. ämne, omfattning, tid och plats, rättigheter och eventuell publicering. Intervjuaren ska inleda intervjun och ställa de frågor som är planerade. Med frågorna får intervjuaren styrt diskussionen inom ramen för ett större tema. (Jacobsen 1993 s. 10-14). Intervjun ska inledas med att intervjuaren presenterar sig själv, berättar om undersökningens syfte, berättar vem som har beslutat att undersökningen ska genomföras, berättar hur resultaten används, berättar att deltagarna är anonyma och berättar om tidsanvändningen. (Jacobsen 2007 s. 102, 106). Hur jag gick tillväga i min intervju berättas i ett senare skede.

Det är viktigt att man skapar en öppen atmosfär och att man strävar efter att deltagarna känner sig trygga, förstådda och respekterade. Man bör vara noggrann med sin intervjustil och sina intervjufrågor, och man ska försöka undvika att deltagarnas skulle uppleva att intervjuaren antar, dömer eller kritiserar något i dem eller i deras beteende. Antagande frågor är oetiska eftersom man då antar något om deltagarnas erfarenheter, även om man inte vet med säkerhet. (Kananen 2015 s. 151-152) En antagande fråga är t.ex.

”Vad försvårar ditt bemötande?” på grund av att man då antar att det finns faktorer som försvårar bemötandet. Denna fråga fungerar bättre: ”Finns det faktorer som försvårar ditt bemötande. Hurdana?”. Frågorna i detta examensarbete är öppna och inte antagande.

I denna undersökning valdes att utföra gruppintervjuer, eftersom det möjliggör att deltagarna kan jämföra sina tankar och perspektiv tillsammans med hela gruppen och stöda varandra. Att få perspektiv på olika fenomen skapar mening för deltagarna. I denna undersökning kontrolleras att temat och frågorna inte är för öppna, eftersom då finns det en risk att det uppkommer väldigt mycket osammanhängande synpunkter och då kan analysen bli väldigt svårt (Jacobsen 2012 s. 99-100). I en gruppintervju bör intervjuaren beakta alla åsikter och uppmärksamma dem opartiskt samt erbjuda samma möjligheter åt varje deltagare att delta i intervjun (Kananen s. 148-149).

Metoden i detta examensarbete är en blandning av en öppen och en pre-strukturerad intervju. En öppen intervju betyder att man talar om ett tema med väldigt få eller till och med inga begränsningar av det som kan sägas. Frågornas ordningsföljd är inte heller strängt bestämd, utan intervjun löper naturligt enligt den undersöktas uttryckande. Undersökaren ska analysera resultaten med hjälp av anteckningar och eller inspelningar. Man har också ett få antal undersökningspersoner i en öppen intervju. (Jacobsen 2012 s. 97- 102) En pre-strukturerad intervju innefattar i förväg bestämda fokuseringsområden t.ex. olika teman som man vill ta upp under intervjun (Jacobsen 2012 s. 97-102).

I denna undersökning används en inspelningsmaskin, både för att underlätta datainsamlingen och för att kunna transkribera och analysera materialet ordagrant. Att inspela intervjuer är krävande men den möjliggör mer tillförlitliga resultat (Höst et al. 2006 s. 35). Att använda en inspelningsmaskin istället för att anteckna, möjliggör mer tid för en naturlig kontakt med ständig ögonkontakt, vilket är nödvändigt för ett välfungerande samtal. Man ska vara medveten om att respondenterna kan känna obehag av att bli inspelade, och att maskinerna kan ha tekniska problem (Jacobsen 2012 s. 104) Jag lånade en inspelningsmaskin från Arcada och kontrollerade att den fungerar tillsammans med min dator.

Det är viktigt att intervjuaren inte styr intervjun, utan leder intervjun som rekommenderas. Det är också nödvändigt att intervjuaren ingriper om hen anser att ett intressant tema kunde diskuteras ännu mer, om hen anser att vissa respondenter tar betydligt mera eller mindre utrymme i verbala uttryckande eller om deltagarna talar samtidigt. (Jacobson 2012 s. 113-114)

Först presenteras temat för respondenterna. Sedan inleds intervjun med en konkret situation i daghem: ”Ett barn (A) knuffar med händerna och sedan sparkar ett annat barn (B) och säger: Jag vill inte leka med dig, och andra barnet (B) börjar gråta.” Efter det frågas hur personalen skulle gå till väga. Syftet med detta är att få igång respondenterna. Denna intervju frågar också vad empati betyder för personalen, hur empatiskt bemötande syns i deras agerande, om de varit nöjda och mindre nöjda med sitt empatiska bemötande och vad de anser stödjer samt försvårar det empatiska bemötandet (exempelvis barnen, teamet, föräldrarna, allas hälsa, vilken utbildning och kunskap de har, gruppstorlek, resurser i personalen).

6.2 Insamling av material

I en kvalitativ forskning kan man inte i förväg bestämma hur många deltagare är ett lämpligt antal. I flera böcker om kvalitativ forskning framkommer det dock att ett lämpligt antal deltagare i en intervju är mellan 12 och 15 (Kananen 2015 s. 156). Eftersom detta examensarbete är ett beställningsarbete, insamlades data från uppdragsgivarnas daghem: Barnavårdsföreningens och Stiftelsen Sedmigradskys daghem.

Det gjordes mycket förhandsarbete inför intervjuerna. Jag tog kontakt med cheferna på enheterna och de berättade vilka daghem jag skulle vara i kontakt med. Eftersom jag ville utföra gruppintervjuer, valde cheferna de största enheterna med flest personal. Jag tog kontakt med dessa enheter och bokade intervjutider. Det var meningen att jag endast skulle ha gruppintervjuer med tre från samma persona samtidigt i intervjun. I de mindre enheterna där det fanns mera personalbrist var det inte möjligt att genomföra gruppintervjuer. Jag intervjuade alla daghem som jag planerade, men jag intervjuade både i grupper med tre och två deltagare samt individuella intervjuer. I detta examensarbete intervjuas fyra stycken daghem, av vilka två är Stiftelsen Sedmigradskys och två styck-

en är Barnavårdföreningens. Tillsammans blev det fyra stycken daghem och fem intervjuer sammanlagt, med åtta personer totalt. Alla uppdragsgivarnas daghem är belägna i Helsingfors.

1. Sedmigradsky: intervju med 2 personer
2. Sedmigradsky: intervju med 1 person
3. Barnavårdföreningen: intervju med 3 personer
4. Barnavårdföreningen: intervju med 1 person
5. Barnavårdföreningen: intervju med 1 person

De två sista intervjuerna är på samma Barnavårdföreningens enhet. Där skulle det utföras endast en intervju på en enhet, på samma sätt som på andra enheterna men på grund av att personalen inte hade tid att delta samtidigt i intervjun, blev det i detta fall två separata intervjuer inom samma enhet. Intervjuernas tid varierade från 9 till 30 minuter, och tiden påverkades av antal deltagare och hur mycket tid som de hade till förfogande.

Jag inledde intervjuerna med att presentera mig själv. Därefter gick jag igenom informationsbrevet (som innehåller all relevant information om studien t.ex. syfte och metod), och berättade att studien har fått forskningslov. Jag nämnde att det behövs deltagarnas underskrift på blanketten "Informerat samtycke" och vi gick igenom varje punkt på den blanketten. Jag berättade hur lång tid vi har totalt till förfogande, dvs. själva intervjun samt lite tid före och efter intervjun. Jag berättade om min intervjuguide där jag har färdiga teman som jag skulle vilja diskutera, och jag nämnde också temans rubriker. Jag uttryckte att jag hoppas intervjun är öppen, avslappnad, lärorik och effektiv, att jag önskar att man fokuserar på frågan och att jag tar ansvar över att leda diskussionen tillbaka till fokusområdet ifall den går mot sidospår. Till sist sa jag att jag hoppas att en talar åtgången (i gruppintervjuerna) för att lätta transkriberingen, att telefonerna bör vara på ljudlöst och till sist lättade jag upp stämningen genom att säga att jag hoppas att inspelningsmaskinerna fungerar.

6.3 Analys

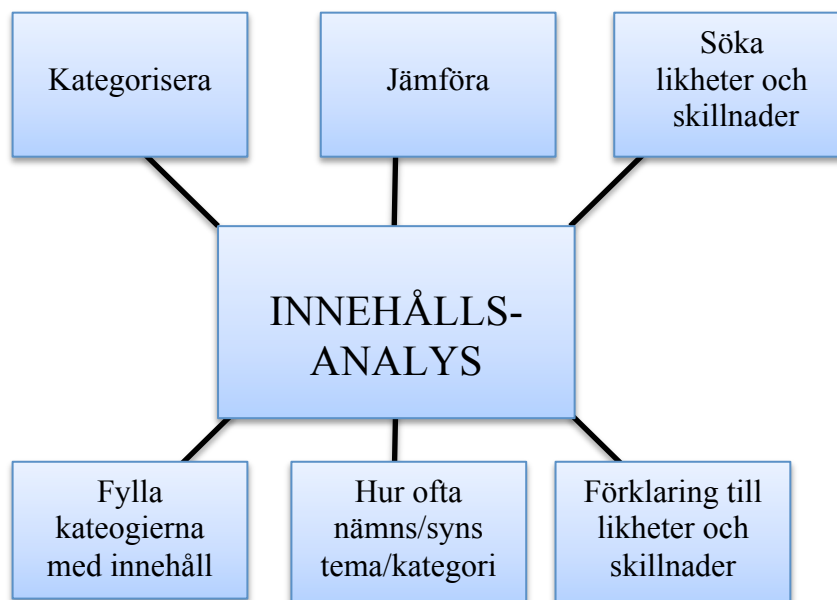
Att analysera kvalitativa data börjar med att samla in rådata. Data struktureras så att man delar upp helheten i mindre delar. Därefter speglar man de mindre delarna mot helheten, genom att exempelvis jämföra flera intervjuer och undersöka vad de har gemensamt och vad som skiljer dem åt. När man analyserar innehåll speglar man innehållet mot den teoretiska delen i sitt arbete. (Jacobsen 2007 s. 135)

Att renskriva intervjuerna kallas dokumentation. I detta arbete transkriberas all data till skriven text, och för att öka smidigheten används ett transkriberingsprogram. (Jacobsen 2012 s. 136) Efter en intervju bör man också reflektera situationen, exempelvis hur respondenterna uppträdde, hurdana intryck man fick av intervjuarens ärlighet, hur man själv fungerade som intervjuare, hurdan stämning det var och hur platsen kändes. Man bör alltså ta i beaktande hur varierande faktorer kan ha påverkat resultatet. Detta är viktigt för den senare diskussionen. (Jacobsen 2007 s. 137)

Transkribering betyder att man ändrar t.ex. olika inspelningar, bilder och videor till ett annat format. Då kan man hantera dem manuellt med hjälp av olika analysmetoder. Det finns skalor på noggrannheten av transkriberingen; den noggrannaste skalan beaktar talandet, gester, ljudtoning och pauser. Man kan också transkribera genom att endast transkribera det mest relevanta och lämna bort allt annat (Kananen 2015 s. 160-161). I detta examensarbete transkriberas allt ordagrant, men mina egna onödiga onomatopoetiska uttryck, t.ex. "mm", kommer att lämnas bort från transkriberingen, i och med att de inte är relevanta för resultaten.

Det rekommenderas att använda en intervjuguide, som är en kategorisering gjord på förhand. Intervjuguiden görs utifrån forskning och bakgrund och dess teman är de grundläggande kategorierna (Jacobsen 2007 s. 140). I detta arbete utfördes en intervjuguide med färdiga kategorier. Kategorierna gjordes utifrån forskningsstudier och annan teori. Fast man har kategorier ska intervjun vara öppen och det ska komma upp oväntat data som intervjuaren inte hade tänkt på. Det bör alltså finnas utrymme för överraskande svar. (Jacobsen 2007 s. 140)

I en innehållsanalys tolkar man texten som upplysningar om de faktiska förhållandena. Man kan använda dessa skeden: kategorisera, jämföra materialet och leta efter likheter och skillnader, fylla kategorierna med innehåll, berätta hur ofta en tema/kategori nämns/syns och söka förklaringar till likheterna och skillnaderna. Dessa förtydligas i figuren nedanför.



Figur 1. Innehållsanalys.

När man kategoriserar delar man upp texten i ett antal teman eller problemställningar. Kategorierna skapar struktur och förtydligar texten och de används för att analysera och jämföra. Sedan speglar man intervjuerna mot de teman som tas upp. Det är relevant att jämföra enskilt data till speciella fenomen som tas upp genom att bevisa med data. Om man har kategorier kan man jämföra intervjuerna, och granska om data liknar varandra, det vill säga behandlar samma fenomen, eller om data skiljer sig från varandra, det vill säga behandlar olika fenomen. Man bör beakta vilka kategorier eller teman som tas upp i alla intervjuer, i några intervjuer, i en intervju och i ingen intervju. När man fyller kategorierna med innehåll ska man plocka ut citat och granska vad en deltagare svarat av den kategorin. Man kan göra en tabell där man har i ena spalten tema/kategori och i den andra spalten citat från intervjun där man belyser något tema i kategorin, med hjälp av

konkreta citat. Man kan räkna hur ofta ett tema nämns. Sedan kan man ännu söka förklaring till likheter och skillnaderna det vill säga varför alla, några, en eller ingen nämner ett tema. Man ska ta fram olika uppfattningar om olika teman, med hjälp av citat som belyser det. Då bedömer man i vilken grad de har gemensamma och varierande uppfattningar om verkligheten. Efter det kan man besvara frågan varför människor har olika uppfattningar om ett tema. (Jacobsen 200 s. 139-144)

GILTIGHET OCH ETIK

Det finns flera viktiga aspekter som man ska i beaktande när man intervjuer personer och analyserar samt tolkar materialet. Man ska vara kritisk med tanke på kvalitén av data som man insamlat. Man ska också uppfylla kraven för tillförlitlighet och pålitlighet. Dessa förklaras vidare.

6.4 Tillförlitlighet

Tillförlitlighet, med andra ord validitet, betyder att man mäter det som man har försökt mäta (Höst et al. 2006 s.41). Att granska intern validitet betyder att man kontrollerar om man har fått svar på det man har sökt efter. Man ska både jämföra sina resultat med andra undersökningar och kritiskt granska sina källor som man använt. (Jacobsen 2012 s. 161-168) Källorna i detta examensarbete är hittade från kritiskt granskade databaser. För att öka tillförlitligheten kan man fråga intervjuarnas deltagare eller specialister från fältet om all data och slutsatser i undersökningen är relevant och riktig (Jacobsen 2012 s. 162-164). Att granska extern validitet betyder att man kontrollerar om resultaten kan generaliseras. Syftet med kvalitativa undersökningar är inte att generalisera, utan få en djup inblick i fenomen med ett fåtal undersökningsobjekt (Jacobsen 2012 s. 275). Jag är medveten om att denna studies urval inte är slumpmässigt vald, eftersom att examensarbetet är ett beställningsarbeten, och intervjuerna utförs på beställarnas daghem. I en kvalitativ undersökning där det uppkommer liknande åsikter i flera enheter är resultaten generaliserbara endast inom de enheterna (Jacobsen 2012 s. 330). I mina slutsatser kan jag alltså endast generalisera inom dessa enheter, jag kan inte generalisera resultaten att gälla i exempelvis alla svenskspråkiga daghem i Helsingfors eller i Finland.

6.5 Pålitlighet

Pålitlighet, det vill säga reliabilitet, betyder att man kan lita på slutsatserna i undersökningen. Man ska granska hur metoden och all växelverkan under intervjun har påverkat resultaten. Att använda intervju som metod kan förorsaka att deltagarna inte svarar fullständigt ärligt, speciellt när ämnet handlar om deras eget bemötande (Jacobsen 2012 s. 173-176). Att använda en inspelningsmaskin ökar studiens pålitlighet. Då kan man hänvisa ordagrant när man analyserar sina resultat, och forskare har möjlighet att kontrollera om slutsatserna stämmer med de riktiga intervjuerna (Jacobsen 2012 s. 104). Om man använder antecknande som datainsamlingsmetod, är det vanligt att man inte hinner skriva allt och att man väljer ut det som man antecknar (Jacobsen 2012 s. 177).

6.6 Etiska överväganden

När man undersöker empatiskt bemötande bör man ta i beaktande eventuella etiska problem relaterat till ämnet. Empati kan upplevas som ett väldigt personligt och känsligt tema som man ska respektera. I detta examensarbete används Arcadas God vetenskaplig praxis vid studier som grund, och den går ut på att man skriver ärligt, noggrant och etiskt både om sin egen undersökning, sina resultat och om andra teoretikers material (Forskningsetiska delegationen i Finland).

Undersökningen i detta examensarbete ska uppfylla sanningsenlighet, informerat samtycke och skydd av privatliv. Sanningsenlighet betyder att man ska presentera all data ärligt utan förfalskning och att man ska citera på ett sätt som inte ändrar den ursprungliga textens mening (Jacobsen 2012 s. 31-38). Informerat samtycke betyder att deltagarna ska få tillräcklig information både om undersökningens huvudsyfte och om resultatens användning så att de har tillräckligt mycket information för att besluta om de vill delta (Jacobsen 2012 s. 31-38). Deltagandet är frivilligt, deltagarna har rätt att delta på ett valfritt sätt, deltagarna har rätt bestämma sig för att inte besvara alla frågor och deltagarna har rätt att avbryta deras deltagande när som helst (Jacobsen 2012 s. 31-38). De har också rätt att påverka vad som skrivs om dem, fastän deras identitet inte avslöjas (Pehkonen & Väänen-Fomin 2011 s. 241). Undersökningen ska inte skada deltagaren fysiskt eller psykiskt. Det är etiskt fel ifall undersökningen endast gynnar intervjuaren

och inte alls deltagarna. Man ska istället sträva efter undersökningens nytthet för varje deltagare (Pehkonen & Väänen-Fomin 2011 s. 237-238). Att skydda privatliv betyder att varje deltagare bör hållas anonym och att ingen obehörig ska kunna identifiera deltagarna (Jacobsen 2012 s. 21-28). Detta krav är svårt att uppfylla, eftersom urvalet är litet i en kvalitativ undersökning. Konfidentialitet är däremot möjligt att uppfylla, vilket innebär att alla deltagarnas personuppgifter ska vara konfidentiella och förvaras så att ingen obehörig har tillgång till dem (Jacobsen 2012 s. 21-28).

7. RESULTATREDOVISNING

I detta kapitel presenteras resultaten från intervjuerna. Resultaten är kategoriserade och indelade i tre teman: ”Empatins betydelse för personalen”, ”Personalens agerande” och ”Faktorer som påverkar det empatiska bemötandet”. Dessa teman granskas vidare och belyses med citat från intervjuerna. Det utfördes fem intervjuer, med sammanlagt åtta personer. För att säkra respondenternas anonymitet används fiktiva namn: Evelina, Minna, Anna, Linda, Amalia, Kerstin, Liv och Helena.

Enligt innehållsanalysen ska man jämföra intervjuerna, söka likheter och skillnader och beakta vilka teman som förekommer i alla intervjuer, i några intervjuer, i en intervju och i ingen intervju. Dessa skeden presenteras i detta kapitel. Resultaten granskas utifrån antalet intervjuer (5), det vill säga i hur många intervjuer någonting togs upp (exempelvis 1/5 ansåg att...). Resultaten granskas enligt antal intervjuer och inte enligt antal personer eftersom intervjuade nickade eller sa ”mm” väldigt ofta till något en arbetskollega sagt. Då kan man inte skriva att båda personerna anser det samma, eftersom hen kanske samtycker endast en del av det som den andra sagt och uttryckt det med ett nickande eller ”mm”. Jag anser att det är mera pålitligt att granska resultaten utifrån antal intervjuer än antal personer då när en persons åsikt inte framkommer tillräckligt tydligt. Resultaten är kontrollerade flera gånger för att försäkra att de är korrekt och att statistiken stämmer.

7.1 Empatins betydelse för personalen

Först utreddes vad empati betyder för personalen, på grund av att empati definieras på flera olika sätt och empatins betydelse varierar också från person till person.

Empati definierades på varierande sätt. I över hälften av intervjuerna (3/5 intervjuer) sammankopplades empati med förmågan att sätta sig in i en annans känslor.

Så det där att kunna sätta in sig i en annan situation och förstå hur det känns för den och kunna liksom relatera det till sig själv att hur skulle det kännas för mig om jag skulle vara i samma situation. (Linda)

Nå empati är då [...]har förståelse för barnets olika känslor och uttryck. Och kan ta i hänsyn den, och sätta sig in kanske i det här barnets känslovärld (Liv)

Nå empati för mig är det [...] att jag kan tänka mig in i andras känslor, att jag ta dom i hänsyn [...] (Evelina)

Respondenterna definierade empati också som att man t.ex. visar att man lyssnar och bryr sig, att man försöker förstå och reda ut situationen, att man ser och hör, att man är närvarande, att man är tillgänglig, att man bemöter alla likvärdigt, att man bemöter på ett sätt att man upplever att man är värdefull. En respondent hade svårt att förklara vad empati betyder för hen: ”No. Vad skulle man förklara det där. Ja. Hur ska jag nu förklara. Kanske någon annan. Jag vet inte hur jag.. Alltså empatisk, man är lyhörd för andras känslor och tankar och... ja. Inte vet jag riktigt hur jag ska förklara.” (Amalia)

Endast en respondent tog upp att empati handlar om att man inte dömer: ”Att jag själv liksom inte är dömande utan försöker lyfta fram också andras perspektiv än mitt egna” (Evelina). En respondent tog upp att empati inte betyder att man alltid kan få det man hade tänkt eller som de vill: ”Samtidigt så tänker jag också att det att man är empatisk så det betyder ju inte nödvändigtvis att den andra kan alltid få så som den hade tänkt eller som den vill.” (Amalia) Mindre än hälften av intervjuerna (2/5 intervjuer) tog upp att empati handlar om växelverkan mellan både med barnen, föräldrar och teamet.

I över hälften av intervjuerna kom det fram att empati är viktigt (3/5 intervjuer). ”Det är mycket, mycket viktigt. Att vara närvarande och kunna bemöta alla barn på samma sätt. Det tycker jag är det viktigaste. I det här arbetet åtminstone.” (Helena), “Det är ett stort ord, men det är liksom en av de viktigaste sakerna i detta jobb.” (Minna), “Allt börjar från det, det är liksom grunden, det är liksom allt.” (Anna), “Jag tycker just det är viktigt att man ser och hör det där barnet liksom, tar på allvar det där liksom, dens känsla.” (Linda).

Färre än hälften av intervjuerna (2/5 intervjuer) tog upp att vuxna fungerar som modeller för att lära barnen empati.

Nå jag tycker liksom att det här är jätteviktigt att vi som vuxna fungerar som modeller för just den här empatiutvecklingen hos barn. (Evelina)

Vi är modeller åt barnen...Det är vårt jobb att lära barnen empatiskt bemötande (Anna)

Det är jättebra att lära sånhäna liksom känslor som att vara ledsen och arg och sorgsen och besviken och frustrerad och allt det här, sådär småningom ren när man är liten. För att hur ska man klara av det sen när det kommer, när man är vuxen om inte man har fått öva det som liten. Och det är så starka känslor så att dom är ganska skrämmande. (Minna)

7.2 Personalens agerande

Intervjun inleddes med en fiktiv händelse där ett barn knuffar ett annat barn och säger att jag inte vill leka med dig, och andra barnet börjar gråta. Efter det frågades hur personalen skulle agera i en sådan situation. Efter den fiktiva händelsen frågades om personalen varit nöjd och mindre nöjd med sitt empatiska bemötande någon gång. I en intervju lämnades den fiktiva händelsen bort eftersom personalen hade så lite tid till förfogande, och jag ansåg att den frågan är en slags extra-fråga och därför valde jag bort den. På grund av detta, är det endast fyra intervjuer som analyseras i denna fråga, och inte fem som i alla andra delar. I alla intervjuer frågades om personaler kommer på situationer där de både varit nöjda och mindre nöjda med sitt empatiska bemötande. Alla dessa resultat presenteras i detta kapitel.

7.2.1 Den fiktiva händelsen

I alla intervjuer (4/4 intervjuer) kom det fram att personalen skulle ta itu med denna konflikt och försöka reda ut den. I över hälften av intervjuerna (3/4 intervjuer) kom det fram att personalen skulle försöka få barnet att förstå hur andra barnet känner sig.

Och också försöka väcka dens empati. Att hur skulle det kännas för dig, om någon skulle ha gjort såhär till dig (Linda)

... Märker du att det här andra barnet har stött sig? (Evelina)

Och sen förklara att ser du nu blev den här din kompis eller det andra barnet jätteledset och att det kändes inte bra. Hur skulle det kännas för dig om någon skulle göra lika för dig? (Liv)

Resten av respondenternas resultat är uppställt i ordning, börjandes med det svar som flest personer tog upp. I intervjuerna kom det fram att:

- Vuxna skulle gå fram till barnen 3/4
- Vuxna skulle ta upp att man inte får göra så som barnet gjort 3/4 (försöka få barnet att förstå att man inte får göra så och varför 1/4, säga att man inte har lov att skada andra 1/4, säga att det är absolut förbjudet att sparka 1/4)
- Vuxna skulle diskutera 3/4 (med den som knuffat och sparkat 2/4, med båda barnen 1/4)
- Vuxna skulle reda ut vad som hade hänt 3/4 (reda upp saken 1/4, fråga den som knuffade vad det är frågan om och varför han gjorde så 1/4, fråga vad hände och vad han tänkte 1/4)
- Vuxna skulle trösta barnet som blivit knuffat 3/4
- Vuxna skulle försöka lugna ner barnet som blivit knuffad 1/4
- Vuxna skulle lyfta upp barnet som stött sig 1/4
- Vuxna skulle se till att hen inte skadat sig 1/4
- Vuxna skulle benämna de känslor som kanske uppstod hos barnet 1/4
- Vuxna skulle inte anklaga barnet 1/4
- Vuxna tycker att barnet som knuffade ska komma och säga förlåt 1/4

Vissa respondenter tolkade frågan på ett helt annat sätt än andra. Minna berättade att det är vanligt att ett barn kan säga åt andra barn att de inte får vara med och leka, men att de inte tror att det är så vanligt att barnen samtidigt skulle knuffa eller sparka, utan då handlar det mera om konfliktsituationer och situationer som väcker aggressioner. Hon tog också upp att det är jobbigt när barn säger att de inte vill leka med någon för att det känns obehagligt för den som inte får vara med, men samtidigt anser hon att barn som har börjat med en bra lek har behov att fortsätta på samma sätt och då passar det helt enkelt inte in andra barn i leken.

Minna och Anna diskuterade vidare exemplet fysiska del. Om ett barn agerar fysiskt väcker det starka känslor för båda. Minna sa att hon säger då ”på skarpen”, det vill säga uttrycker att det är absolut förbjudet att sparka. Anna kan inte tåla att man är likgiltig

mot barnens mobbande eller bråkande. Hon anser man inte kan vara likgiltig och säga tex: Nå, men sådär får du inte göra, och kanske fortsätter prata med en annan vuxen, utan det är på vuxnas ansvar att föra konflikten till slut. Anna anser att ett likgiltigt förhållningssätt skjuter problemen upp, och samma barn kanske agerar på samma sätt på nytt. Minna tillägger att det är barns grundtrygghet att de vet att det i alla situationer finns en vuxen som har ansvar över konflikternas utredning. Anna sa att i deras grupp förekommer det mycket fysiskt våld och att de har försökt lära barnen att komma och söka hjälp av en vuxen innan de agerar fysiskt mot andra. Hon anser att det därför behövs många vuxna i alla situationer, speciellt i fri lek när barnet får vara mera fritt och härja och springa, jämfört med om man sitter vid bordet och jobbar – eftersom man då lättare som vuxen har kontroll över situationen.

7.2.2 Nöjda med det empatiska bemötandet

I intervjun frågades om personalen kommer på en situation i vilken de varit nöjda med sitt empatiska bemötande, och om de kan berätta om sitt bemötande då. Respondenterna hade varierande svar på denna fråga.

I över hälften av intervjuerna (4/5 intervjuer) togs det upp att det dagligen sker situationer då vuxna varit nöjda med sitt empatiska bemötande. En annan respondent sa att det ofta sker sådana situationer att t.ex. någon stöter sig och i flesta fall lyckas personalen att bemöta dem empatiskt. En respondent sa att det viktigaste bemötandet sker på morgonen när föräldrarna och barnen kommer. Då gäller det att gå till dem, se på dem och bemöta dem. ”Då har också föräldrarna en jätte bra dag på jobb, dem vet, dem har sett mitt barn, istället för att kom in här och sätt dig någonstans, det också finns” (Helena).

Endast hälften av intervjuerna (2/5 intervjuer) tog upp en specifik situation. Amalia tog upp en situation om ett barn som har stött sig så illa att man behöver gå till läkaren för att sy eller limma såret. Linda sa att varje dag blir något barn ledset, t.ex. för att en kompis tar en leksak från handen eller att man stöter sig. Hon tog också upp att ibland räcker det att en kompis säger någonting för att ett barn blir ledset. Evelina tog som exempel en situation som skedde samma dag i deras daghem, angående en teaterpjäs.

Anna tog upp ett exempel att barn har svårt att stanna på dagis. Resten kom inte på en konkret situation.

I mindre än hälften av intervjuerna (3/5 intervjuer) nämndes det att det är viktigt att acceptera och bekräfta barnens känslor.

Att bejaka den där känslan som barnet har. Och att det är okej att vara ledsen. (Amalia)

Alla känslor får visas och är viktiga (Linda)

Negligera liksom andras känslor, så det är ju också egentligen ett brott mot barndomen. (Anna)

Och jag tycker det är liksom jätte, jätte viktigt att det där bekräfta dom här barnens känslor. Att man får vara arg, man får vara ledsen, man får ha ledsamt efter någon. Att det är liksom mänskligt att ha känslor, men det att vad man sen gör med dom där känslorna. Att om du är arg så kan du inte börja och slå och sparka någon annan, utan stampa i golvet och skrik, eller om man är ledsen när mamman eller pappan eller någon går, så brukar jag säga att jag förstår att du är ledsen, att... att... jag skulle också vara ledsen, att gråt färdigt. (Minna)

Och vi prata (att det har varit spännande på teatern) och hur kändes det nu... (Evelina)

Respondenterna tog upp att de känner sig nöjda med sitt empatiska bemötande när de uppnår flera andra ageranden än de som presenterades ovan. Resten av resultaten är uppställt i ordning, börjande med det svar som flest personer tog upp.

- När vuxna ser barnen 3/5 (viktigt att man ser och hör barnet genast 1/5, barnet känner sig sett 1/5, Ser barnen dagligen 1/5)
- När vuxna reder upp saken 3/5 (När de går igenom vad som hände 1/5, när barnet förstår vad hände och varför 1/5, när barnet förstår vad hen har gjort fel 1/5)
- När vuxna tröstar 2/5
- När vuxna är lugna 2/5 (Är lugna och överför inte oron eller rädslan på barnet 1/5, Bemöter lugnt 1/5)
- När vuxna tar barnet i famnen 1/5
- När vuxna tar barnens känsla på allvar 1/5
- När barnet inte får känsla att hen blivit fel behandlad 1/5
- När vuxna får barnet att känna sig trygg 1/5
- När vuxna får kontakt med barnet 1/5

- När vuxna har samtal med föräldrarna och vuxna har lyckats bemöta dem på ett förståelsefullt sätt 1/5
- När man skapar dagisstruktur 1/5

I hälften av intervjuerna (2/5 intervjuer) togs det upp att empati är en egenskap, det vill säga att man antingen har eller inte har empati

Jo, om du inte har empati så glöm det här jobbet. (Minna)

Men att då måst man själv vara en empatisk person för att kunna, som Minna sa här i början att det är jätte viktigt. Och vi är ju olika typs människor som jobbar med barn som jobbar med barn. Och det är ju det som alltid är det här... (Anna)

Att utan empati så kan man nog inte göra ett sån hänt jobb tycker jag. Om man inte har något empati så... (Kerstin)

7.2.3 Mindre nöjda med det empatiska bemötandet

I intervjun frågades om personalen kommer på en situation i vilken de varit mindre nöjda med sitt empatiska bemötande och om de kan berätta om sitt bemötande då. I alla intervjuer började respondenterna fundera på varför de bemött så som de gjorde. I varje intervju togs upp att brist på personal är en orsak till att man inte bemött empatiskt. Det sista temat i min innehållsanalys, och som diskuterades i varje intervju, är faktorer som påverkar det empatiska bemötandet. Alla dessa resultat presenteras i följande kapitel: Faktorer som påverkar det empatiska bemötandet.

I mindre än hälften av intervjuerna (2/5 intervjuer) förklarades en specifik situation när vuxna har varit mindre nöjda med sitt empatiska bemötande. I resten av intervjuerna förklarades det inte specifika situationer, utan det bara diskuterades övrigt om detta. Det togs upp tankar kring varför sådana situationer sker, vad det kan leda till och hur man skulle kunna agera i en sådan situation. De två specifika situationerna kallas A och B och till följande presenteras de, vad som hände i dem, hur personalen agerade och hur de skulle ha velat agera istället.

I den första specifika situationen (A) kände Evelina inte barngruppen så väl. Det var en blandad grupp med två-, tre- och fyraåringar. Evelina förklarade att det var en kaotisk situation vid matbordet där två barn började slå med armbågarna på bordet och satt med

fötterna uppe på bordet. Då sa Evelina: ”Nu får vi lugna ner oss.” Hon poängterar att hon inte skrek, men hon använde en bestämd röst. Evelina skulle ha velat ta kontakt och gå och prata med varje barn var för sig och förklarat att nu sätter vi ner fötterna, att nu är vi här och sen så småningom fått den ner lugnat (Evelina). Evelina poängterar att hon vill vara lugn också i stressiga situationer. Hon tog också upp att hon efteråt ofta reflekterar över sitt agerande och funderar på hur hon skulle kunna agera på ett annat sätt men att det inte alltid lyckas.

Den andra specifika situationen (B) handlar om ett barn som har utmanande beteende och som har tagit mycket av personalens tid och ibland av krafterna (förra året slog, sparkade och knuffade det barnet ofta andra barn). Anna märkte att barnet bara höll på och agerande fysiskt mot andra barn och då blev Anna arg och satt barnet på straffbänk: ”Och så satt jag honom på bänken och sitta att nu sitter du där ensam och funderar. Vet du att nu lämnar jag dig här. Och du sitter där. Och vet du skäms ungefär. Och då märkte jag efteråt att så gör man inte åt ett barn. ” (Anna). Anna fortsätter:

Man sätter inte för det första ett barn ensam, eller på en bänk och sitta, och man behöver inte heller skämmas, trots att jag tyckte at han hade gjort fel för han hade liksom gjort åt många barn skada dom. Så då liksom gick jag tillbaka i mina känslor och prata med mina kolleger. Att hur skulle ni göra, och hur ska vi göra här tillsammans. När vi bemöter ett barn som går liksom och trakasserar andras lekar, och slår och sparkar. Att vi måste... att sen kom vi överens om spelregler och att vi vuxna håller oss lugna, och ingen sätts ensam och sitta på en bänk. Utan att vi finns där. Men ibland är vi så få, att vi har inte tid. Att vi bara liksom, vi bara har oss själva och en till där och många barn, om det råkar sig en sådan situation. Och då gör man kanske fel beslut. Men vi pratar ganska öppet här. När det har hänt sånt. Och det tycker jag liksom är min styrka, åtminstone. Att jag kan säga när jag gjort fel. Att jag liksom gömmer inte mig bakom något skärmar, utan att jag är inte felfri. (Anna)

Anna gick igenom sina känslor och pratade med sina kollegier hur de skulle bemöta ett likadant beteende, och hantera sådana konflikter. De kom överens att vuxna bör hålla sig lugna och ingen får sättas ensam och sitta på en bänk. Anna poängterar också att de diskuterar ganska öppet av liknande konflikter. Hon anser också att hennes styrka är det att hon kan säga när hon gjort fel, med andra ord att hon inte gömmer sitt agerande.

En intervjuad berättar olika exempel när hon inte varit nöjd med sitt eget beteende (att hon varit sträng, skrikit åt ett barn, tagit i ett barn). Hon upplever att hon dock alltid har varit medveten om sitt agerande.

Nu måst jag säga att nu skäms jag också att jag ibland har liksom skrikit åt ett barn, eller tagit liksom, eller varit för sådär sträng. Och jag ser det, jag kommer inte på nu eller kanske inte ens vill komma på nån sånt tillfälle, nu att jag vill förtränga dom ungefär, men nu finns sådana situationer när jag inte liksom har varit nöjd med mig själv, och som jag tycker att varför fasiken gjorde jag sådär [...] Men det som jag måste säga, att jag upplever att jag varje gång har varit medveten om dom, att jag ännu på kvällen har kunnat vari hemma sådär att jag gjorde... alltså det är inga stora juttun. Men just sådänt att jag har skrikit till, eller tagit liksom i för att nu fanken anamma får det vara slut. Att jag riktigt liksom...(Minna)

I alla intervjuer kom det fram att icke empatiskt bemötande har följder. Enligt intervjuerna resulterar brist på tid och personal också i att man kanske är fysiskt men inte psykiskt närvarande, att man endast lugnar situationen för stunden, att situationer blir förkortade, att situationerna inte blir utredda till slut, att de bara hänger kvar i luften på något sätt, att man kanske endast skiljer på dem som bråkar. Minna tar upp sina egna erfarenheter av att inte vara en bra pedagog: "För det första då kan jag inte ge tid åt dom där barnen, jag kan inte vara lyhörd, och jag kan inte liksom se och höra dom." (Minna).

Minna fortsätter att detta kan resultera att man själv börjar må dåligt.

Och det är ju illa, för att sen om det håller på sådär mycket, och det läser man ju nog om, så då börjar det ju påverka ens eget mående. Man liksom mister motivationen för arbetet, eller man blir utbränd, eller nå, före det så händer det nog kanske massa annat, men liksom då har man inte mera att ge det som man, eller det som jag själv upplever, att jag vill göra det här arbetet"

Vissa respondenter förklarade att brist på personal, när man inte har tid eller när man borde vara på flera ställen samtidigt resulterar i: "Då gör man kanske fel beslut (Anna), "Då är ju risken jättestor att det där barnet inte blir bemött på det bästa möjliga sättet" (Amalia), "Det är klart att det inte är tillfredställande (Liv), och "Så är man inte riktigt så pedagogisk och empatisk som man skulle vilja vara" (Amalia).

Hälften av intervjuerna (2/5 intervjuer) diskuterade att barnen blir påverkade av personalens otillräckliga bemötande. "Man är inte psykiskt tillräckligt närvarande. Man kanske är fysiskt. Och det känner ju barnen nog av.", Jo till fingerspetsana (Kerstin), "Jo. Och det är då det händer också saker" (Amalia)."Puhumattakaan siitä, vad det gör åt barnen före det gör det åt oss. Att det här liksom ständiga brådskan" (Anna).

Linda anser att brådska och personalbrist resulterar i att situationer blir förkortade. Hon förtydligar att man borde ta en längre tid med barnet som t.ex. är ledsen och inte bara

säga t.ex. Nu är det bra. Hon poängterar också att det inte känns bra för en själv om man inte har hunnit gå igenom situationen på ett sådant sätt att man själv är nöjd.

I intervjuerna togs det upp att man alltid kan reda upp saken senare genom att reflektera med sig själv, med kollegiet, med barnen och med föräldrar. I det specifika exemplet B (när barnet agerade fysiskt mot ett annat barn och den vuxna blev arg och satt barnet på straffbänk), berättar Anna att hon gick tillbaka till sina känslor och pratade med sina kollegor. De kom överens att i framtiden ska man hålla sig lugn, att inget barn sätts ensam och sitta på en bänk utan att vuxna finns där. Linda tog upp att det gäller att bara säga åt sina kolleger och be om hjälp, istället för att själv vara helt utmattad och irriterad. Evelina sa att hon oftast reflekterar med sig själv samt funderar på hur hon skulle kunna agera nästa gång på ett bättre sätt, men att hon inte lyckas varje gång med det. Enligt Evelina och Liv är det bra att man alltid kan gå tillbaka till barnet och diskutera, att man kan säga förlåt och reda ut saken. Liv poängterar att ”Det är ganska bra såndän mätare om man känner själv att nu känns det inte riktigt bra, så då kan man utgå från att de inte heller känns riktigt bra för barnen” (Evelina). Liv tog också upp att man alltid kan reda upp saken med föräldrarna, t.ex. i föräldrasamtalen kan man diskutera hur föräldrarna upplevde någonting.

7.3 Faktorer som påverkar det empatiska bemötandet

Till sist frågades hurdana faktorer respondenterna anser påverkar det empatiska bemötandet, både de försvårande och stödjande aspekterna. En respondent förstod inte frågan ”Vad stödjer ditt empatiska bemötande?”, men hon besvarade frågan ändå i ett annat sammanhang. I en annan intervju frågades endast ”Vad påverkar ditt empatiska bemötande?” och det fanns inte behov att fråga mera, eftersom allt relevant kom upp redan. Alla resultaten är sammanställda i detta kapitel.

7.3.1 Faktorer som försvårar det empatiska bemötandet

I alla intervjuer (5/5 intervjuer) togs det upp att brist på personal försvårar det empatiska bemötandet. Detta förklarades på flera olika sätt även om syftet är det samma. Alla resultaten är uppställda i ordning och börjar med det svar som flest personer tog upp:

- Personalbrist 5/5 (för få personer i personalen 4/5, man är ensam 1/5, när det borde finnas en personlig assistent 1/5)

En intervju tog upp att tröskeln att man själv lättare blir nervös är förstås lägre om man är stressad än om man är tillräckligt med personal och kan arbeta i smågrupper. I en intervju togs också upp att stora barngrupper som ska förflytta sig från A till B med brådska är dåligt.

- Tidsbrist 4/5 (man borde vara på flera ställen samtidigt 2/5, bråttom 2/5, när man inte hinner sätta sig in i situationerna 1/5, när det är flera barn runt omkring 2/5, när det händer mycket 1/5, olycksfall som upptar en vuxen och man hinner inte 1/5, vi har inte tid 1/5)
- Eget välmående 4/5 (trötthet/sömn/ork 4/5, stress 3/5, personliga livet inte är i balans (både privat-och arbetslivet) 2/5, att man inte är fysiskt och psykiskt hel 1/5, om det hänt någonting i privatlivet, om man håller på att bli sjuk 1/5)

Två intervjuer tog upp att eget välmående inte ska påverka barnen: ”Men jag har själv ett sådant förhållningssätt att det inte får gå utöver barnen, det får inte.. om jag har en känsla av att jag har en sämre dag så får det inte synas på jobbet.” (Liv) och ”Jag upplever att det är nog min uppgift att jobba med mig själv så att det inte går ut över barnen för att det får inte gå utöver barnen utan då måste man hitta som vuxen sätt att lämna det åt sidan och ta dom tankarna sen och försöka vara närvarande med barnen och bemöta dem med respekt.” (Evelina).

- Barn 4/5 (Barn som man har svårt att komma nära för att ge kärleken och närheten 1/5, man kanske inte tar lika ofta på allvar de barn som är mer känsliga och behöver oftare en vuxen och som t.ex. gråter ofta 1/5, Agerar på ett visst sätt för att få igenom sin vilja 2/5 (När barn manipulerar/utnyttjar gråt för att få igenom sin vilja), Hur barnet mår 1/5, Om barnen trotsar starkt så kan det väcka irritation och empatiska bemötandet blir lidande 1/5)

Just på det där sättet, att de agerar på ett visst sätt eller gråter och härjar och har sig för att de inte ska fara för att de märker eller att de vet att de kan få sin vilja igenom på ett visst sätt. Och det är liksom ganska sådär... hur ska jag säga... där måste man vara lyhörd, att vad är grejen nu här.

Är det på det sättet att att... för då är det igen så... då kan man inte gå hemskt mycket med tycker jag i det här att voi stackars dig, och jag förstår dina känslor, utan då måst man liksom mera sätta mera den där gränsen att nu är det såhär (Minna)

Och det finns ju en del barn som är jätte skickliga på att utnyttja gråt till att få genom sin vilja. Och förstås på dagis så vi lär ju oss att känna igen att vad är det som det här barnet egentligen... vad är liksom där bakom. Men jag kan ju tänka mig ur barnets synvinkel så... om vi nu måst sätta hårt mot hård, så inte är det ju empati det är frågan om, och då blir det ju nog tufft. Att vad är sen.. vad väger mera, vad väger tyngre. (Amalia)

- Ifall planeringen brister 1/5
- Ifall kommunikationen i personalen brister 1/5
- Atmosfären i gruppen och mellan personalen 1/5
- Personkemi 1/5 (med vissa barn fungerar personkemin bättre)
- Föreståndararbetet 1/5 (och när det hänger efter)
- Föräldrarnas fostringssyn 1/5 (att de skiljer sig från daghemmets syn, att barnet inte behöver göra ting själva och barnet förväntar service på daghemmet)

[...]kanske föräldrarna har en fostringssyn som funkar bra hemma, men vi kan inte i en grupp vård göra riktigt så. Det här barnet måste försöka göra saker och ting själv, dels för att själv lära sig, till exempel att klä på sig. Men det här barnet vill hemskt gärna ha service, så som de också är hemma. Och...Såhär. Så kommer det ju till vår professionalitet att hur lyckas vi få det här på ett positivt sätt framåt, och i någon sväng så är det säkert inte hemskt positivt ur barnet synvinkel. (Amalia)

- Personalens erfarenhet 1/5 (att mera praktik behövs)

I en intervju diskuterades personalens erfarenhet och kunskap. Det frågades om de anser att deras kunskap och utbildning påverkar deras empatiska bemötande. Amalia anser att det finns mycket i detta yrke som man inte studerar i teorin och man förväntas klara av allt möjligt. Kerstin (i samma intervju) anser att de som studerar till deras yrke borde absolut ha mycket mera praktik, för att man på det sättet lär sig bäst. Linda anser att erfarenheten väger tyngre än utbildningen. Amalia tillägger att i hennes utbildning så fanns det flera saker som har haft mycket nytta av, men också flera situationer där hon har tänkt att detta har vi nog inte talat om i skolan och ändå ska vi klara av att hantera det. Kerstin ansåg att man aldrig är färdig utan att man lär sig hela tiden. Linda ser inte

skillnad i personalens bemötande, oavsett bakgrund, utbildning eller hur lång arbetslivserfarenhet de har. De har gemensamma arbetssätt som ger en viss trygghet åt barnen.

7.3.2 Faktorer som stödjer det empatiska bemötandet

En respondent förstod inte min fråga ”Vad stödjer ditt empatiska bemötande”, men hon svarade på den spontant under andra tillfällen i intervjun. Därför är alla fem intervjuer med i denna granskning.

- Barnen 5/5 (när man märker att de mår bra, är trygga och vågar vara sig själva och visa känslor 1/5, de är så ljuvliga 1/5, när de går framåt i sin utveckling speciellt med utmanande barn 1/5, närvaro, ser och hör barnen dagligen 1/5, nära kontakt med dem dagligen och har ögonkontakt och vara lyhörd med dem och också kroppslig närhet t.ex. famn 1/5, flow moments med dem 1/5, humor och att ha egna ”inside-saker” med dem som ingen annan förstår 1/5)
- Föräldrarna 5/5 (öppen dialog där kommunikationen fungerar 1/5, öppen kontakt så att man får en ökad förståelse för barnet 1/5, samarbete 1/5, öppenhet om att de har tagit på allvar och förstått någonting som man förklarat 1/5, bemöta föräldrarna dagligen- speciellt när de kommer på morgonen 1/5)
- Kollegiet 5/5 (att man känner sitt team bra 1/5, att alla vet vad vi håller på med 1/5, kollegialt stöd 3/5, gemensamt ansvar 1/5, att kollegorna kan ta över 1/5, stöd i arbetsuppgifterna 1/5, öppenhet 3/5, bemötande av varandra och att säga att man gjorde någonting bra 1/5, att man kan säga t.ex. att man är trött eller om det skett någonting hemma 1/5, att man vågar tala ärligt om allt 1/5)
- Självkännet 3/5 (att man känner sig själv och vet hur man reagerar i olika situationer, att man kan behärska sina känslor, att man är medveten att det krävs mycket arbete med sig själv)
- Egenvårdarmodellen 2/5 (hembesök ingår)
- Kommunikation med alla 2/5 (mellan barn, föräldrar och personal 1/5, om barnen märker att personalens och föräldrarnas kontakt är bra)

Och sen, det som jag tycker är jätteviktigt att vi jobbar enligt den här egenvårdarmodellen, så man knyter en såndän ganska stark och djup kontakt till familjen redan från början och det har

stor betydelse. Att man på riktigt bryr sig om den där familjens välmående och barnet. Att man har en såndän nära kontakt till barnet. Det har varit en viktig sak upplever jag. (Liv)

Och sen det tycker jag också när vi har det där egenvårdarsystemet att sen när det där barnet börjar så får en av oss som är då egenvårdare faktiskt koncentrera sig helt hundra på det barnet att det blir liksom tryggt först. Jag tycker det har nog hjälpt mycket många gånger. Att den där dagis starten har blivit bättre. (Linda)

Vi gör ju hembesök före alla barn börjar på dagis och då ser man hur barnen är i sin trygga miljö. Och i något skede ser vi sen också att det där samma beteende, det där trygga beteende finns här och då är det ju en jättefin lön för mödan att nu har vi lyckats få det här barnet att känna sig tryggt och bra i den här miljön och med de här alla människorna runt omkring sig. Att vi märker nog skillnad på sådana som vi inte har varit hem till och såna som vi har varit. De är inte så många- tack o lov- dom som vi inte har varit hem till. (Amalia)

- Planering 1/5 (man bör kunna planera dagen och verksamheten så att det inte uppstår stressiga situationer)
- Eget välmående 1/5 (balans, hur man mår, om man har en resa framför sig)
- Att man gör man sitt bästa i alla situationer oavsett om det är tidsbrist 1/5
- Att bemöta barnen som om det vore ens eget barn 1/5
- Att bemöta barnen med ”barndomsryggsäck”, dvs. se på dem som sig själv när man var liten 1/5
- Vid behov bör man ändra om hela dagssystemet och programmet så att man faktiskt ser och hör alla 1/5

I en intervju ansåg en respondent att bemötande är ganska naturligt, att man bemöter vänligt och respektfullt, både barn och vuxna. ”Inte tycker jag det är något svårt” (Linda). En annan fortsatte att: ”No finns det ju tyvärr inom dagvården människor som sku behöva lite träna att vara mera medvetna om hur de beter sig. Men så är det ju. Alla kan vi bli bättre. På allt.” (Amalia).

I en intervju togs det upp att daghemtiden är det viktigaste tiden i barnens utveckling. En fortsatte: ”Att när ska politikerna och beslutsfattarna förstå det. Att de ger oss mera personal och lön”. (Anna) Jag konstaterade: ”Ja. Det verkar som ett stort problem.”. En fortsatte: ”Det är sånhänt evighetsproblem.” (Minna).

7.4 Sammanfattning av resultaten

Alla tog inte fasta på att empati i sig är viktigt, men många beskrev situationen där man ville handla på ett sätt som kan definieras som empatisk, t.ex. att man visar att man lyssnar och bryr sig, att man försöker förstå och reda ut situationen, att man ser och hör, att man är närvarande och tillgänglig, att man bemöter alla likvärdigt och på ett sätt som gör att barnen upplever att de är värdefulla och att man inte dömer barnen. I några intervjuer togs upp att empati handlar om förmågan att sätta sig in i en annans känslor, att personalen fungerar som modeller för barnen och att det handlar om växelverkan mellan barn, föräldrar och teamet. En tog upp att empati handlar om att man inte dömer, en tog upp att empati inte betyder detsamma som att man får det man vill ha och en hade svårt att förklara vad empati är.

Det kom fram att de skulle försöka reda ut konfliktsituationen och försöka få barnet att förstå hur andra barnet känner sig. I flera intervjuer togs det upp att personalen skulle diskutera, säga att man inte får göra så, reda ut saken och trösta. I en intervju togs det upp att personalen skulle benämna barnens känslor och inte anklaga barnet. Allt blir lättare ifall det är flera vuxna till förfogande.

Personalen hade svårt att komma på en specifik situation där de varit nöjda eller mindre nöjda med sina empatiska bemötanden. Som exempel (nöjda) togs upp när de ser barnen, när de reder upp saken, när de tröstar och när de är lugna. Flera tog upp att empati är en egenskap och i några intervjuer togs det upp att bekräftande och accepterande av barnens känslor är viktigt. Som exempel (mindre nöjda) togs det upp att vara sträng, att befalla med bestämd röst, att skrika åt ett barn, att sätta ett barn på straffbänk och att ta tag i ett barn. Personalen har dock varit medveten om sitt agerande och reflekterat över det. I alla intervjuer ansågs att sådant agerande har följder, t.ex. brist på närvaro, brist på att se och höra barnen, situationerna blir förkortade och inte utredda, man kanske endast skiljer på eller lugnar ner barnen, man börjar själv må dåligt och barnen påverkas, stor risk att barnet inte blir bemött på bästa sättet, bemötandet är inte tillfredställande och man är inte så empatiskt och pedagogisk. I intervjuerna togs det upp att man istället kan ta en längre tid med barnet och att man alltid kan reda upp saken senare genom att re-

flektera över situationen både med sig själv, med kollegerna, med föräldrarna och med barnen.

I alla intervjuer framkom att brist på personal försvårar det empatiska bemötandet. I flera intervjuer togs det upp att tidsbristen, stora barngrupper, brist på välmående och barnen är sådant som också försvårar kvalitén på bemötandet. I en intervju togs det upp exempel på faktorer som försvårar det empatiska bemötandet: när planering eller kommunikationen i personalgruppen brister, om atmosfären är dålig, personkemin inte stämmer, man har arbete som man inte hunnit med, föräldrarnas annorlunda fostringsyn och erfarenhet. Alla intervjuer tog fasta på att barnen, föräldrarna och kollegiet stödjer det empatiska bemötandet. Vissa tog upp att en bra självkänedom, egenvårdarmodellen och kommunikationen både med barn, föräldrar och personal stödjer det empatiska bemötande. I endast en intervju togs det upp t.ex. att planeringen, eget välmående, att man gör sitt bästa och att man ändrar om hela dagssystemet stödjer det empatiska bemötandet.

8. RESULTATDISKUSSION

I detta kapitel diskuteras och analyseras resultaten genom att spegla dem mot examenarbetets bakgrund, tidigare forskning och teoretiska referensram. I tidigare kapitel jämfördes resultaten sinsemellan och det söktes likheter och skillnader mellan dem med hjälp av citat och innehåll. I detta kapitel utvidgas detta ännu till innehållsanalysens nästa steg som är att söka förklaringar till varför det finns likheter och skillnader i resultaten. Mina egna reflektioner och tolkningar finns också sammankopplade i detta kapitel. Underrubrikerna är delade på samma sätt som i resultatredovisningen, det vill säga i följande rubriker: Empatins betydelse för personalen, Personalens agerande (inkluderar den fiktiva händelsen, när personalen varit nöjd och mindre nöjd i empatiska bemötande), och Faktorer som påverkar det empatiska bemötandet (inkluderar faktorer som försvårar och stödjer det empatiska bemötandet). Det har tillagts en extra rubrik som heter Problematiken och lösningen i det empatiska bemötandet, eftersom det är logiskt att sluta kapitlet med ett övergripande perspektiv.

8.1 Empatins betydelse för personalen

Frågan ”Vad betyder empati för dig” uppfattades på flera olika sätt. Vissa respondenter besvarade frågan genom att beskriva hur de definierar empati, och andra genom att beskriva hur viktigt empati är. I de flesta intervjuerna beskrevs empati som förmågan att sätta sig in i en annans känslor, vilket stämmer överens med Cullbergs (2010 s. 120–121), Weirsoes (2004 s. 71) Rogers, Kohuts, Batsons, Ickes, Decety's och Singers definition (Se Bohlin & Eklund 2013 s. 134–147). Cullberg definierar empati vidare som förmågan att få en öppen och realistisk förståelse för en annan persons känslor och upplevelser, utifrån vad en annan människa både uttrycker, agerar och känner. Jag blev överraskad över att så många kunde förklara ordet empati, även om det är ett väldigt abstrakt begrepp och är svårt att klä i ord och samtidigt få en djup bild av innebörden av ordet. Jag har också konstaterat att människor överlag har en tendens att blanda innebörden av termerna empati och sympati sinsemellan, vilket tyder på att de inte förstår den egentliga betydelsen av begreppen.

I några intervjuer kom det fram att empati är viktigt på detta fält, vilket Bohlin och Eklund (2013 s. 11–14) också påpekar. Enligt dem är empati en förutsättning för en god kvalitet på fungerande vård, undervisning och bemötande i människoyrken. Gerdes och Segal (2011 s. 141) anser detsamma, det vill säga att empati är viktigt i yrken inom det sociala området. Kauppila (2011 s. 186–187) anser att empati är en viktigt emotionell färdighet. Orsaken till att endast få intervjuobjekt nämnde betydelsen av empati, är enligt mig att frågan uppfattades på flera olika sätt. Även om alla inte nämnde att empati är viktigt, betyder det ju nödvändigtvis inte att de andra inte skulle anse det vara viktigt. Ingen tog upp att empatiska bemötandet är viktigt för barnens identitet, självkänsla eller psykiska hälsa som Weirsoe (2004 s. 90) och Kinge (2000 s. 66) antyder. Orsaken till att ingen tog upp någonting om empatins betydelse för barnen, kan vara att det inte frågades om det och frågan låg därmed inte heller i fokus.

Ingen som intervjuades nämnde behoven bakom känslorna, även om det är väldigt relevant. I småbarnspedagogiska styrdokument (Lagen om småbarnspedagogik, Grunderna för planen för småbarnspedagogik och Planen för småbarnspedagogik i Helsingfors 2017) framkommer det att personalen ska ha kännedom av barnens behov. Litteraturen

lyfter ofta upp vikten av att ha kunskap om känslor och behov och att man ska förstå sina egna känslor och vilka behov som gett upphov till dem för att kunna förstå vad barnen känner och behöver i relation till sitt handlande (Weirsoe (2004 s. 87-91, Rosenberg 2015 s. 150-152, Lasley 2006 s. 14-20 och Savic 1996 s. 1-6). Kinge (2015 s. 160) antyder det är viktigt att pedagogerna sätter barnens behov före sina egna behov, i och med att de annars kan döma barnens beteende och dra snabba slutsatser utan att reflektera över det, vilket försvårar barnens empatiska lärande. Min tolkning till orsaken till att ingen nämnde behoven, är att personalen inte funderar på behoven och eventuellt inte har kännedom om dem. Jag håller med om slutsatsen i Jingbo och Elickers undersökning (2005 s. 139–142) enligt vilken man borde fokusera mer på barnen och deras känslor och behov samt hur de står i förhållande till varandra. De menar alltså att man bör ha kunskap om behoven som ligger bakom känslorna, och att man med större fokus på behoven kunde möta barns behov i större utsträckning (Jingbo & Elicker 2005 s.139–142).

Jag blev överraskad över att enbart en respondent tog upp att empati handlar om att man inte dömer, även om det enligt Rosenberg (2012 s. 139) och Bohlin & Eklund (2013 s. 134) är en väldigt viktig aspekt i empatin. Enligt Kinge (2015 s. 160) kan det hända att pedagoger sätter sina egna behov före barnens, och därför kanske dömer utan att reflektera, vilket är ett hinder för barnens empatiska lärande. Enligt honom kan det också vara så att pedagogerna inte medger att problemet kan ligga t.ex. i ens eget agerande, för att det är lättare att skylla på andra än att granska problemet utifrån sig själv. Detta framkom endast i en intervju, troligtvis på grund av att jag inte frågade skilt om personalens syn på dömande och empati, utan det kom upp spontant i en intervju. Det betyder dock inte att andra respondenter är av annan åsikt.

Det nämndes flera gånger i intervjuerna att personalen fungerar som modeller för barnens empatiutveckling. Enligt Kinge (2000 s. 66) är det viktigt att vuxna bemöter barnen empatiskt eftersom barnens empatiska förmåga utvecklas genom hur de blir bemötta. Detta kom upp i mindre än hälften av intervjuerna, vilket får mig att ifrågasätta varför detta inte var ett mer fokuserat ämne. Pedagogiken handlar ju i första hand om att lära barnen olika färdigheter, inte minst empati. Enligt Kauppila (2011 s. 187–189) kan alla människor lära sig empati. I intervjuerna konstaterades det dock att empati är en

egenskap, som man antingen har eller inte har. Jag förutsåg detta, eftersom jag flera gånger har hört talas om ”empatiska personer” som om empati vore en egenskap som människan antingen bär på eller inte bär på.

8.2 Personalens agerande

I detta kapitel analyseras resultaten angående den fiktiva händelsen och när personalen både varit nöjd och mindre nöjd i sitt empatiska bemötande. Intervjuerna börjades med en fiktiv händelse, som också kan kallas ”case”, och den fungerade som intervjuens igångsättare där personalen fick börja fundera på hur de skulle gå till väga i denna situation. Denna fråga uteblev från en intervju, eftersom personalen hade för lite tid till förfogande. Därför är det endast fyra intervjuer som analyseras i denna fråga, och inte fem som i alla andra delar. I alla intervjuer frågades om personalen varit nöjd och mindre nöjd med sitt empatiska bemötande vid något tillfälle. Alla dessa resultat presenteras i detta kapitel.

8.2.1 Den fiktiva händelsen

När jag frågade hur personalen skulle agera i en konfliktsituation, kom det fram att personalen skulle ta itu med konflikten och försöka reda ut den. Detta stämmer överens med småbarnspedagogikens riktlinjer som säger att det är på vuxnas ansvar att reda ut konflikter (Utbildningsstyrelsen 2016 s. 23 och Helenius et al. 2001 s. 22). Det togs också upp att personalen skulle försöka väcka barnets empati. I Grunderna för planen för småbarnspedagogik samt i Planen för småbarnspedagogik i Helsingfors står det att det är personalens ansvar att tillsammans med barnen hjälpa dem att sätta sig in i andras situationer och hjälpa dem att utveckla sin empatiska förmåga (Utbildningsstyrelsen 2016 s. 23 och Helsingfors stad 2017 s. 20). Enligt dessa riktlinjer kan man alltså dra slutsatsen att väckandet av barnens empati ska ske på sätt där den vuxna stödjer och hjälper.

Flera intervjuade tog upp att vuxna skulle fråga varför barnet agerade som den gjorde, säga att man inte får göra som den gjorde och försöka reda upp saken. Detta är inte empati enligt Rosenberg (och inte heller enligt Bohlin & Eklund 2013, Weirsoe 2004 och

Lasley 2006). Enligt Rosenberg ska man inte använda moraliska termer som rätt och fel, söka den skyldiga, skälla på barnet eller snabbt gå och lösa problemet. Det rekommenderas att man verkligen skulle stanna och lyssna på barnen, bekräfta deras känslor och behov, att låta båda barnen tala om sina uppfattningar om vad som hände, att båda blir hörda och förstådda och först när detta är uppnått så kan man börja reda ut problemet, eller hellre till och med att barnen själva skulle komma med förslag till lösningar. (Rosenberg 2015). Tyvärr förekommer det ofta i daghemsvärlden att vuxna snabbt går in och löser konflikten utan dessa föregående skeden. Enligt Helenius et al. (2001 s. 122) är det vanligt att vuxna försöker ingripa i konflikter så snabbt som möjligt vilket då medför att barnen går miste om den viktiga träning de behöver för att lära sig lösa konflikter på ett konstruktivt sätt. Stevahn et al (2000 s. 782) anser också att detta mål är svårt att uppnå eftersom det kräver kommunikation med barnet som tar mer tid än de andra metoderna.

I över hälften av intervjuerna togs det upp att vuxna skulle säga att barnen inte har lov till att göra något eller att något är absolut förbjudet, vilket tyder på att personalens fokus ligger i följande av regler. Enligt Alasuutari (2010 s. 160–180) och Kauppinen (2017 s. 59) kännetecknas barnens önskvärda beteende att de följer regler och gör som de vuxna säger. I Jingbo och Elickers kinesiska undersökning (2005 s. 139–141) framkommer det att pedagogerna oftast är mera oroliga över att regler inte följs och att de fokuserar på regler och rutiner än på barnets känslvärld. I 80 % av de kinesiska interaktionssituationerna mellan pedagog och barn fungerar de vuxna i en styrande roll (lär eller visar barnet någon kunskap), försöker upprätthålla disciplin (motverkar eller hindrar barnet på grund av regler eller krav) eller tar hand om barnets behov (hjälper med t.ex. ätandet och kläderna) (Jingbo & Elicker 2005 s. 133–139). Eftersom personalen poängterade reglerna i över hälften av intervjuerna, kan man dra slutsatsen att reglerna är ett fokusområde i dessa daghem. I kinesiska undersökningen kom det fram att vardagsrutinerna ligger i stort fokus och i största delen av intervjuerna kom det fram att personalen inte hinner med allt och att de skulle behöva vara på flera ställen samtidigt. Detta kan tolkas som att utförande av vardagsrutiner är ett fokusområde och prioriteras högt och därför hinner man inte med annat. Förstås bör man utföra rutinerna, exempelvis hjälpa barnen att klä på sig, gå på toa och äta, men bemötandet får inte lida på grund av brådskan eller känslan att man inte hinner.

Endast i en intervju togs det upp att vuxna inte skulle anklaga barnet, även om det enligt Rosenberg (2012 s. 139) och Bohlin & Eklund (2013 s. 134) är väldigt viktigt att komma ihåg att anklagande eller dömande inte är empati. Det betyder inte att resten av intervjuade skulle anklaga eller döma barnen på grund av att de inte tog upp det. Endast en nämnde att de skulle benämna barnens känslor, även om barnens känslor är i en betydande roll i bemötande, enligt Rosenberg (2015 s. 150–152), Weirsoe (2004 s.89–91), Lasley (2006 s. 14-20), Savic (1996 s. 1-6), Kinge (2000 s.66) och Grunderna för planen för småbarnspedagogik (2016 s. 16)

När jag presenterade den fiktiva händelsen började respondenterna vid ett intervjutillfälle genast reflektera kring hur vanligt det är att ett barn agerar som i det nämnda exemplet, hur vanligt det är att barn är fysiska mot andra och hur jobbigt det är när barn inte tar med andra i sina lekar. Personalen i denna intervju berättade att dessa problem är aktuella just nu i deras daghem och då tolkar jag att det är orsaken varför just denna grupp tog upp dessa frågeställningar.

8.2.2 Nöjda med det empatiska bemötandet

Enligt Grunderna för planen för småbarnspedagogiken har alla barn rätt att visa sina känslor och pedagoger ska hjälpa barnen att uttrycka och reglera deras känslor. Detta är viktigt eftersom de stärker deras emotionella färdigheter. (Utbildningsstyrelsen 2016 s. 24). Enligt Kinge (2000 s. 66) får barnen en förståelse av deras identitet när deras känslor blir sedda och stärkta av vuxna, och detta i sin tur stärker barnens självbild och psykiska hälsa. I intervjuerna kom det fram att det är viktigt att bekräfta och acceptera barnens känslor men detta resultat stämmer dock inte överens med resultaten i föregående fråga, där endast en intervjuad nämnde att hon skulle nämna barnens känslor. Med utgångspunkt i detta kan man dra slutsatsen att personalen värdesätter bekräftandet av känslor men i praktiken syns det eventuellt inte lika effektivt.

Personalen tog upp flera situationer när de har varit nöjda med sitt empatiska bemötande, men överraskande nog sammankopplades inte känslorna till dessa situationer – även om nästan alla tidigare i intervjun ansåg att empati och känslor är strakt förknip-

pade. I de flesta intervjuerna kom det upp att personalen har varit nöjd med sitt empatiska bemötande när de har visat att de sett barnen, när de har rätt upp saken, när de har tröstat och när de har varit lugna. Jag undrar om personalen hade svarat på samma sätt ifall jag hade frågat om de har varit nöjda i deras bemötande (dvs. lämnat bort ordet empatiskt). Man kan dra alltså slutsatsen att personalen förknippar de nämnda metoderna med empati, eller att de uppfattat att jag frågat om deras bemötande och inte om empatiskt bemötande. Jag förstår svaren så, att personalen har varit nöjd med sitt bemötande när de uppnått dessa exempel, men den empatiska delen fattas i svaren. Av dessa exempel nämndes tröstande sju gånger i intervjuerna. Enligt Rosenberg (2015 s.150–152) är tröstande inte ett stöd för fungerande sätt att möta en person empatiskt, eftersom det oftast hindrar den fullständiga och förstående närvaron, och det blir svårare att skapa en empatisk kontakt. Enligt honom kan tröstande ibland vara ett stöd, men man borde fokusera på känslorna och behoven så att personen verkligen blir hörd och förstådd. Jag tror ändå att tröstande kan vara ett stort stöd speciellt med småbarn, som kanske inte skulle förstå ditt verbala uttryckande.

8.2.3 Mindre nöjda med det empatiska bemötandet

Väldigt få tog upp situationer då de varit mindre nöjda med sitt empatiska bemötande. Orsaken varför så få tog upp sådana situationer är, enligt min tolkning, att detta är en svår fråga som kanske innefattar obehagliga känslor som till exempel skam och skuld. En respondent till och med sa att hon inte kommer på eller ens vill komma på sådana tillfällen när hon varit mindre nöjd i hennes empatiska bemötande. Hon sa också att hon istället förtränger sådana tillfällen. Detta exempel bevisar att det inte var lätt för henne att diskutera om situationerna då man varit mindre nöjd med sitt empatiska bemötande. En annan orsak kan vara att det kan vara väldigt svårt att komma på specifika situationer med kort varsel. Jag bad respondenterna att fokusera på frågan, men ändå fokuserades det mycket på orsakerna till deras icke empatiska bemötande, som behandlas i nästa kapitel.

Det är intressant att exemplen som personalen nämnde är annorlunda från varandra, men personalen har ändå varit medveten om och reflekterat över deras bemötande. I A-situationen sa personalen ”Nu får vi lugna ner oss.” med en bestämd röst (hon poängte-

rade att hon inte skrek) och hon skulle ha velat ta kontakt med varje barn skilt och förklarat situationen lugnare. Att säga detta med bestämd röst kan tolkas som en befallning. Enligt Raunios undersökning (2014 s. 39) är befallning något som barn upplever att vuxna säger i utmanande situationer. I B-situationen blev personalen arg, ansåg att barnet hade gjort fel och hon placerade ett barn att sitta på straffbänk. Enligt en pro gradu- avhandling och en doktorsavhandling (Ahonen 2015 s. 68, 162 och Raunio 2014 s. 31–41) är bestraffning vanligt i utmanande fostringssituationer, dessutom den mest vanligaste metoden i Raunios undersökning. Enligt NVC är bestraffning och belöning samt moraliska värderingar (som att tänka att det finns rätt och fel eller att någon beter sig bra eller dåligt) metoder som hindrar empatisk kontakt mellan människor. Dessutom stimulerar dessa oftast skam och skuld i barnen. Istället vore det viktigt att personalen skulle se situationerna med nya glasögon och se barnens viktiga behov bakom varje agerande. Enligt Rosenberg (2012 s. 129) kan man uttrycka sig empatiskt mot ett barn, utan att stimulera skam eller skuld. Enligt Weirsoer (2004 s. 92) är ett empatiskt förhållningssätt enormt viktigt, eftersom då är det möjligt att man skapar en omgivning som befrias från den stress som är anknuten till rädslan av att bli mobbad, skäld på eller bestraffad som resulterar i sänkt självkänsla. Det är sorgligt att bestraffning är så vanligt i daghem, eftersom det som sagt inte är empatiskt, det sänker barnets självkänsla och det kan stimulera skam och skuld. Intervjuade tog också upp att personalen varit sträng, skrikit åt ett barn, tagit i ett barn, eller skiljt på dem som bråkat. Tidigare forskningsresultat lyfter inte upp stränghet som en ofta använd metod i utmanande situationer, men stränghet kan betyda t.ex. att bli arg, att skrika, att befälla, att begränsa eller att förbjuda, vilka är metoder som barn upplevt att vuxna ofta använder (Raunio 2014. 39). Att ta tag i ett barn förekommer inte heller i de olika metoderna, men det kan också betyda att man tar tag i barnet och sätter det på en straffbänk, avlägsnar det från gruppen, isolerar barnet eller skiljer på barnen. Alla dessa är handlingar som barnen också tagit upp i Raunios undersökning. Dessa metoder går hand i hand och förekommer oftast samtidigt, exempelvis när man sätter ett barn på straffbänk är det vanligt att man samtidigt t.ex. befäller, skriker och är arg. Jag skulle ha kunnat fråga ännu mer specifikt vad personalen egentligen menar med dessa metoder, så att analysen av dessa metoder skulle ha blivit mer åskådligt.

I alla dessa föregående exempel framkommer det en gemensam faktor, nämligen att personalen har varit medveten om sitt agerande. Eftersom personalen berättade för mig om dessa situationer, betyder det att de är medvetna om sitt agerande. De poängterade också att de reflekterat över situationen antingen ensamma, tillsammans med kollegerna eller med barnen. Viktiga punkter som de tog upp är exempelvis att reflektera över hur man skulle kunna agera nästa gång i en liknande situation, att fundera på sina egna känslor och att fundera på hur man kan be om hjälp. Det är viktigt att pedagogerna är medvetna om sina egna känslor för att kunna bemöta barnen empatiskt enligt Lasley (2006 s. 14–20), Rosenberg (2015 s. 23–35), Kinge (2015 s. 160) och Weirsoe (2004 s. 100). Kinge antyder också att det är problematiskt ifall pedagogerna inte medger att problem kan ligga hos dem själva eftersom det kan bli ett hinder för att lära barnen empati. I alla de exempel som de intervjuade nämnde, kommer det fram att de har funderat på sitt agerande och granskat problemet utifrån sitt eget agerande vilket stödjer det empatiska bemötandet.

I intervjuer där jag upplevde en bra kontakt och en öppen kommunikation, tog respondenterna mera fritt och detaljerat upp situationer då de varit mindre nöjda med sitt empatiska bemötande. Jag tolkar att personalen kände kontakt och öppenhet, eventuellt också trygghet och tillit med mig, och därför valde att berätta fritt om olika situationer då de inte varit nöjda med sitt empatiska bemötande. Jag gissar också att det var lättare för dem att berätta om situationerna, då de var medvetna om sitt agerande och hade reflekterat över dem.

I en intervju hade vi väldigt lite tid till förfogande, på grund av att det var flera borta i personalen den dagen, och det försvårade skapandet av en lugn atmosfär och en trygg kontakt. Innan jag hann säga hej och presentera mig så sa personalen att de inte har mycket tid tillförfogande och att jag kanske var tvungen att hoppa över några frågor. Enligt min tolkning påverkade denna brådska vår kontakt, och jag utelämnade frågan angående den fiktiva händelsen. Det var intressant att märka att respondenterna i den gruppen inte kom på något specifikt exempel när de varit mindre nöjda i sitt empatiska bemötande, och svarade väldigt ytligt och kort på denna fråga. Detta betyder att det är

väldigt viktigt att ha tillräcklig tid i intervjuerna för att skapa en trygg och lugn kontakt med personalen innan man börjar intervjua.

8.3 Faktorer som påverkar det empatiska bemötandet

I detta kapitel framställs resultaten av frågorna ”Finns det faktorer som försvårar ditt empatiska bemötande?” och ”Finns det faktorer som stödjer ditt empatiska bemötande?”, och hur de korrelerar med litteraturen. I den intervjun där vi hade bråttom, förstod personalen inte min fråga angående stödjande faktorer, kanske på grund av att vi hade bråttom och jag kanske inte heller var tillräckligt tydlig med den frågan.

8.3.1 Faktorer som försvårar det empatiska bemötandet

Alla ansåg att personalbrist är största orsaken till att man inte varit nöjd med sitt empatiska bemötande. Weirsoe (2004 s. 90–91) antyder att barnens dagliga empatiska bemötande kräver tillräckligt med personal. I intervjuerna togs det upp att stora barngrupper är ett stort problem också, t.ex. när det händer mycket och det är flera barn runt omkring. I Ståhl Granlunds och Svenssons avhandling (2016 s. 5) kommer det fram att förskollärare i Sverige anser att stora barngrupper är ett hinder för att utveckla barns empati. I intervjuerna togs det upp att tidsbrist försvårar det empatiska bemötandet, t.ex. när det är bråttom, när man inte hinner sätta sig in i situationerna och när man skulle behöva vara på flera ställen samtidigt. Som det kommer fram i Ståhl Granlunds och Svenssons avhandling (2016 s. 5) är tidsbrist på förskolan ett hinder för att utveckla barn empati. Weirsoe (2004 s. 90–91) anser också att det krävs vuxna som har tid och som ser vad som sker för att barnen dagligen ska bli bemötta med empati, och för att det kan uppnås krävs det tillräckligt med personal och små barngrupper. Enligt Weirsoe (2004 s. 87–91) är detta ett stort problem i dagens samhälle och intervjuade tar också upp att detta är ett evighetsproblem, och de undrar när beslutsfattarna förstår detta och ger dem mer personal och lön.

I intervjuerna togs det upp att personalens eget välmående (t.ex. trötthet, ork, stress, att man inte är fysiskt och psykisk i balans osv) kan försvåra det empatiska bemötandet. Enligt Gren (2011 s. 159–160) är personalens välmående väldigt viktigt och ifall de mår

fysiskt eller psykiskt dåligt försämrar möjligheten till empati. Han påpekar att då kan pedagogerna ha svårigheter att vara empatiska förebilder och ge barnen empati och omsorg. Stress nämndes i tre intervjuer och det kan enligt Ståhl Granlund och Svensson (2016 s. 22) bli ett stort hinder för att utveckla barnens empatiförmåga.

Ingen intervjuad tog upp att egna värderingar eller personalens värderingar kan försvåra det empatiska bemötandet av barn. Förskollärarna i Ståhl Granlunds och Svenssons avhandling (2016 s. 16–18) anser att personalens varierande värderingar kan bli ett hinder för barnets empatiutveckling. Enligt Kinge (2015 s. 160) kan pedagoger sätta sina egna behov före barnens och därför döma barnen och dra snabba slutsatser utan att reflektera, som enligt honom är ett hinder för barnens empatiska lärande. Jag tolkar att ingen tog upp detta på grund av att man kanske inte är så medveten om sina egna värderingar, och då är det också nästan omöjligt att man skulle lägga märke till vilka värderingar andra i personalen har. Jag samtycker med Kinge, och tror att en annan orsak varför ingen tog upp detta är på grund av att man kanske inte har medgett att problemet kan ligga hos sig själv exempelvis i sina egna värderingar. Enligt Kinge (2015 s. 160) är det också lättare att skylla på andra än att granska saken utifrån sitt eget perspektiv eftersom man vill skydda sig själv.

I nästan alla intervjuer togs det upp att barnen kan försvåra det empatiska bemötandet, exempelvis ifall barnet trotsar starkt eller om barnet agerar på ett visst sätt för att få igenom sin vilja. I litteraturen står det ingenting om barnen men Kinge (2015 s. 160) tyder på att det är lättare att skylla på andra, som i detta fall på barnen, än att granska problemet utifrån sig själv. Några intervjuade nämner att barnen kan utnyttja gråt för att försöka få igenom sin vilja och då gäller det enligt dem att sätta gränsen och inte säga t.ex. ”Voivoi stackars dig, jag förstår dina känslor.” En annan tillägger att om man granskar situationen från barnets synvinkel så är bemötandet inte så empatiskt. Jag vill poängtera att ”voivoi stackars dig” inte är empati utan snarare sympati och att tycka synd om någon. Om man sympatiserar en annan person när hen vill bli hörd, är det enligt Rosenberg (2015 s. 150–152) svårt att skapa en empatisk kontakt eftersom sympatin hindrar närvaron. Jag vill också poängtera att för att uppnå genuin empati, och att kunna uttrycka sig och lyssna på någon annan förutsätter det att man accepterar sina egna och andras känslor och behov, oavsett hur det kommer till uttryck (Lasley 2006 s. 14–20 och

Rosenberg 2015 s. 25–35). Man ska acceptera barnens känslor och behov, oavsett om barnet gråter, hur det kommer till uttryck och vad orsaken till gråtandet är.

Det är synd att personalen fokuserar på regler och rutiner, istället för att fokusera på barnens känslor som också förekommer i undersökningen gjort i Kina. Enligt den undersökningen är pedagogerna mer oroliga över och fokuserar på regler och rutiner än på barnens känslorvärld. Som det kommer fram i Grunderna för planen för småbarnspedagogik och planen för småbarnspedagogik i Helsingfors är det tillåtet att visa känslor och personalen ska hjälpa barnen att uttrycka samt reglera dem (Utbildningsstyrelsen 2016 s. 32 och Helsingfors stad 2017 s. 26). Det är alltså viktigt att barnens känslor accepteras, också i situationer där de gråter, och att personalen stödjer dem i deras känslor. Enligt Weirsoe (2004 s. 100), Rosenberg (2015 s. 32–34), Lasley (2006 s. 14–20) och Savic (1996 s. 4) ligger det alltid behov bakom känslorna, och det är betydande att förstå meningen bakom agerandet (Jingbo & Elicker 2005 s. 139–142) som i detta fall förstå varför barnet gråter och acceptera samt stödja barnet i dennes känslor.

I intervjuerna nämndes också att atmosfären i gruppen och mellan personalen samt kommunikationen i personalen kan försvåra empatiska bemötandet. Enligt Gren (2001 s. 159–160) försämras möjligheten till empati ifall det finns problem inom personalgruppen och enligt Weirsoe (2004 s. 96–98) påverkar en stressig atmosfär det empatiska bemötandet eftersom det ofta skapas en ond cirkel runt stress där alla börjar må dåligt.

Förskollärarna i Ståhl Granlunds och Svenssons avhandling (2016 s. 16–18) anser att varierande uppfattning om barnets utveckling och lärande också kan bli ett hinder för barnets empatiutveckling. Ingen nämnde detta i intervjuerna, enligt min tolkning på grund av att det kom fram så många andra aspekter som kanske är mer relevanta och kanske respondenterna inte funderade alls på denna aspekt.

Förskollärarna i avhandlingen (Ståhl Granlund & Svensson 2016 s. 16–18) anser att media är ett hinder för barnets empatiska utveckling, eftersom barnen bearbetar upplevelser från olika TV- spel, dataspel och datorprogram på förskolan genom att t.ex. sparka och slå vilket gör atmosfären hård. Ingen intervjuad nämnde media, och jag tror

att det är på grund av att fokus i intervjun låg på vilka aspekter som påverkar personalens empatiska bemötande, och inte vilka aspekter som påverkar barnens empatiutveckling.

I en intervju frågade jag om personalen anser att brist på utbildning eller kunskap försvårar det empatiska bemötandet. Det kändes naturligt att fråga detta, eftersom den gruppen redan hade nämnt det i ett tidigare skede av intervjun. I den intervjun togs det upp att det finns mycket i deras arbete som de inte alls har studerat i skolan, att de som studerar till detta arbete borde ha mera praktik och att erfarenhet väger tyngre än utbildningen. En ansåg också att personalen har ett gemensamt sätt att arbeta och att utbildningen inte påverkar alls det empatiska bemötandet. Jag frågade inte om utbildning eller kunskap i andra intervjuer, eftersom det ligger i stor vikt att respondenter själv nämner viktiga teman för dem. Nu efteråt anser jag att det skulle ha varit av stor nytta att ställa en fråga om utbildningen i varje intervju för att kunna analysera denna aspekt bättre. Jag tolkar dock att orsaken till att ingen annan tog upp utbildning eller kunskap, är det som Kinge (2015 s.160) också antyder; att det är möjligt att man inte medger att problemen kan ligga i en själv, i detta fall brist på utbildning eller kunskap. Det är också möjligt att personalen arbetar på samma sätt hela tiden och de är inte medvetna om hurdana alternativa arbetssätt det finns för empatiskt bemötande, eller att de inte alls funderade på denna aspekt eller att de bara glömde denna aspekt.

8.3.2 Faktorer som stödjer det empatiska bemötandet

Som det kom fram i intervjuerna finns det flera faktorer som anses stödja personalens empatiska bemötande, t.ex. framkom relationen till barnen, föräldrarna och kollegiet som exempel i alla intervjuer. I litteraturen står det ingenting om barnen, men enligt min tolkning är det värdefullt att respondenterna anser att deras relation med barnen stödjer dem att bemöta dem empatiskt. Enligt Ståhl Granlunds och Svenssons avhandling (2016 s. 16–18) är det både personalens och föräldrarnas ansvar att lära barnen empati, och det är mycket viktigt att man skapar en fungerande föräldrakontakt där arbetet strävar mot samma mål och riktning angående barnets empatiutveckling. I samma studie framgår betydelsen av att personalen har ett gemensamt förhållningssätt för att stödja barnets empatiutveckling.

I intervjuerna togs det upp att personalens självkännet och kännet av sina egna känslor är en stödande faktor, vilket stämmer överens med Kinges (2015 s. 160) och Weirsoes (2004 s. 100) åsikter. Enligt dem är kännet av känslor enormt viktigt för att kunna bemöta barnen empatiskt. Weirsoe (2004 s. 100,107) tyder på att pedagoger kan ha känslor som inte är erkända och också ha obearbetade känslor som kan förhindra viljan och förmågan att ge en annan person den empati som den behöver. Enligt Weirsoe (2004 s. 90–91) krävs det vuxna som förstår sina egna känslor och vilka behov som gett upphov till dem, för att de ska kunna förstå hur barnen känner och behöver i relation till sitt handlande.

Det var intressant att märka att alla de daghem som använder egenvårdarmodellen i deras verksamhet, nämnde att den modellen stödjer deras empatiska bemötande på grund av att de lär känna barnet på en djupare nivå. Då får de en helhet av barnet inkluderande barnens familj och hem. Egenvårdarmodellen nämndes inte i resten av intervjuerna, eftersom den inte används på de andra daghemmen. Med utgångspunkt från dessa resultat, skulle det vara bra om man skulle använda egenvårdarmodellen på flera daghem.

Enligt Gren (2001 s. 159–160) bör man må fysiskt och psykiskt bra, för att kunna bemöta empatiskt, men endast en intervju tog upp personalens välmående som en stödande faktor. Jag tror att en orsak till att endast en tog upp detta, är det som Kinge (2015 s. 160) också antyder - att man oftare tänker att orsakerna ligger i andra faktorer än hos sig själv som i detta fall i sitt eget välmående.

För att stärka barnens empati, bör man enligt Weirsoe (2004 s. 98–99) som pedagog ha förmåga att stödja och hjälpa barnen att hantera sina konflikter på ett konstruktivt sätt. För att uppnå detta krävs det att pedagogerna klarar av att hantera sina egna konflikter, annars är det omöjligt att lära barnen det. Enligt Rosenberg (2015 s.129, 150–152) kan man lösa konfliktsituationer på ett empatiskt och effektivt sätt, ifall man fokuserar på ömsesidig respekt och kontakt där alla parter anser deras behov vara viktiga. Man ska alltså släppa taget från att försöka få barnet att göra som man vill, från tanken att det finns rätt och fel eller bra och dåligt eller att bestraffa och belöna. Dessa hindrar den

empatiska kontakten mellan personer. Jag blev väldigt förvånad att ingen intervjuad tog upp att personalens kunskaper i konflikthantering skulle kunna stödja deras empatiska bemötande. Jag tror orsaken är den samma som i tidigare liknande fråga att man ofta funderar på yttre faktorer och mer sällan granskar fenomen och orsaker från sitt eget perspektiv. Enligt Kinge (2015 s. 160) är det möjligt att man söker orsaker till problem från yttre faktorer, jämfört med att granska problemet utifrån sig själv som i detta fall utifrån sina kunskaper i konflikthantering.

8.4 Problematiken och lösningen i det empatiska bemötandet

I detta diskussionskapitel sammanställs problematiken som förekommer i daghemmen. Problematiken granskas utifrån hurdana risker, styrkor och lösningar det finns angående det empatiska bemötandet. I resultaten kommer det klart fram att personalen känner empati och kan definiera begreppet, som är enorma styrkor i deras arbete. Personalen nämnde också att de löser konflikter som är en styrka, men man ska hålla sig kritisk till detta eftersom man inte kan vara säker på hur bemötandet egentligen ser ut i vardagen. Personalen tog upp vad som stödjer deras empatiska bemötande, som t.ex. barnen, föräldrarna, kollegiet, självkännedom och egenvårdarmodellen. Även om personalen nämnde att dessa stödjer dem i deras empatiska bemötande kan man inte dra slutsatsen att det är sant, eftersom denna studie inte undersöker korrelationen mellan olika stödjande faktorer och det empatiska bemötandet, utan denna studie undersökte vad personalens tankar om olika fenomen angående deras empatiska bemötande.

Även om personalen känner till empati och konfliktlösning behöver de, på basis av resultaten, få mer kunskap och verktyg för att kunna bemöta barnen också i utmanande situationer. Enligt resultaten och litteraturen finns det flera risker som gör att personalen inte bemöter barnen empatiskt, t.ex. personal- och tidsbrist, stora barngrupper, personalens välmående, självkännedom, värderingar och utbildning. Det är viktigt att komma ihåg att det alltid finns risker på varje arbetsplats vilka inte nödvändigtvis går att ändra på, men man kan ändra och påverka sig själv, exempelvis sitt tankesätt, sitt uttryckande, sitt agerande och sina värderingar.

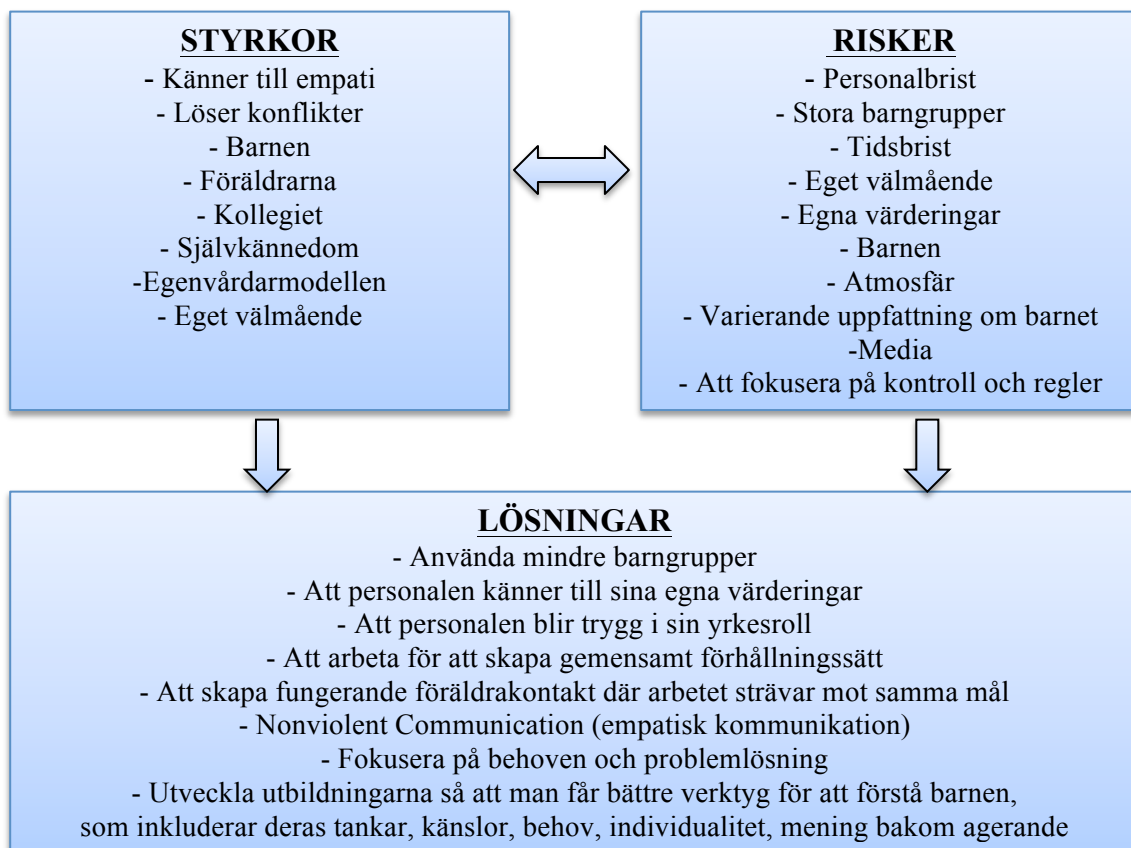
Det finns flera strategier för hur personalen verkligen skulle kunna bemöta barnen empatiskt. Förskollärarna i Ståhl Granlunds och Svenssons avhandling (2016 s. 18) anser att detta skulle lösas genom att använda mindre barngrupper i daghemmen, att känna till sina egna värderingar, att bli trygg i sin yrkesroll, att skapa ett gemensamt förhållnings-sätt i personalen samt skapa en bra föräldrakontakt där man strävar mot samma mål av barnets empatiutveckling. Enligt Jingbo och Elickers undersökning gjord i Kina (2005 s. 139–142) borde man fokusera mera på barnens behov och problemlösning - än på kontroll, regler, rutiner och lydnad. Intervjuade nämnde endast mindre barngrupper och jag tror att orsaken ligger i att personalen kanske inte granskar problemen utifrån sitt eget agerande, sina egna värderingar, sitt förhållningsätt, och sin trygghet i yrkesrollen. Kinge (2015 s. 160) påpekar att det är möjligt att pedagoger inte medger att problemen kan ligga hos dem själva utan finner problem från andra faktorer.

Både Kalliala och Jingbo samt Elicker anser att utbildning är en lösning. Enligt Kalliala (2008 s. 186–189) påverkar personalens utbildning enormt på kvalitén inom daghemmen. Ju mindre utbildning, desto svårare att uppnå och upprätthålla tillräckligt hög kvalitet på fostran, omsorg, bemötande och pedagogik. För att fokusera mera på barnens behov, föreslår Jingbo och Elicker (2005 s. 139–142) att man skulle kunna utveckla lärarnas utbildningar så att utbildningarna skulle ge dem en bättre inblick i hur det är att leva som ett barn, som inkluderar både barnens känslor, behov, tankar, individualitet samt meningen bakom deras agerande. Dessa insikter skulle möjliggöra pedagogers större medvetenhet om barnens behov vilket i sin tur skulle främja kvalitén på interaktionen och möta barnens behov i större utsträckning (2005 s. 139–142).

I en intervju frågades personalen om de anser att deras utbildning eller kunskap påverkar det empatiska bemötandet. Personalen angav att de skulle önska sig mera praktik i utbildningsskedet, men att erfarenhet ändå väger mer än utbildning. Detta förklarade de genom att utbildningen inte påverkar deras arbetssätt, i och med att de inom personalen har gemensamma riktlinjer för deras arbetssätt. Ingen tog upp att utbildning i sig kunde öka på deras kunskaper i empatiskt bemötande.

För att förtydliga styrkorna, riskerna och lösningarna har jag skapat en figur som kopplar ihop resultaten och litteraturen. Styrkorna och riskerna är sammanställda från resul-

taten och litteraturen, och pilen mellan styrkorna och riskerna föreställer att de står i växelverkan med varandra samt påverkar varandra. Under dem presenteras olika lösningar till problematiken. De finns med för att förtydliga hurdana lösningar det finns och för att stödja personal i arbetslivet. Olika lösningar frågades inte i intervjuerna, utan de är sammanställda utgående från litteraturen.



Figur 2. Styrkor, risker och lösningar av empatiska bemötandet.

9. METODDISKUSSION

Kvalitativa undersökningar används då det inte finns så mycket kunskap, teorier eller forskningsstudier av ett fenomen (Kananen 2015 s. 71). Det finns lite teori och studier om empatiskt bemötande och därför är denna metod lämplig för denna studie. I en kvalitativ studie ska urvalet vara litet (Jacobsen 2012 s. 26) som uppnåddes i detta arbete,

eftersom det var sammanlagt fyra daghem med fem stycken intervjuer och totalt åtta personer som intervjuades.

I detta examensarbete användes intervju som datainsamlingsmetod, vilket rekommenderas då man vill ha så djupgående data insamlat som möjligt (Jacobsen 2012). Den valda intervjustilen, det vill säga en blandning av öppen och pre-strukturerad intervju, är lämplig för denna studie eftersom de kännetecknas av att ha ett litet urval, att ha få begränsningar, att inte ha bestämd ordningsföljd på frågorna, att använda inspelningar och att ha bestämda fokusområden (Jacobsen 2012 s. 97–102). Alla dessa kriterier förekommer i detta examensarbete.

Det valdes att göra gruppintervjuer, men på grund av personalbrist på daghemmen kunde man inte ordna så att alla intervjuer var gruppintervjuer. Detta var ett litet problem, eftersom det blev mycket mer transkribering än vad som hade planerats från början, och det tog en lång tid att komma fram till hur man kan jämföra data, eftersom alla intervjuer inte innehåller samma antal personer. Jag skulle också ha endast en intervju på varje daghem och det lyckades på alla förutom ett ställe, där jag till sist höll två separata intervjuer. Jag funderade en lång tid om jag ska sätta ihop de två separata intervjuerna, så att jag lättare skulle kunna jämföra och analysera materialet, men jag beslöt mig för att analysera varje intervju var för sig (oavsett var de genomfördes eller hur många personer som medverkat i dem), för att inte göra detta för komplicerat. I denna studie var gruppintervju en lämplig metod eftersom gruppen har då möjlighet att stödja varandra och respondenterna får olika perspektiv på olika fenomen (Jacobsen 2012 s. 99–100). Jag tolkar att gruppmedlemmarna fick stöd av varandra, de fick diskutera olika perspektiv, gruppintervjuerna var mera avslappnade och i dem kom det upp mer detaljerad och djup information (än i de enskilda intervjuerna). Jag skulle ha kunnat göra ännu mer för att försöka få de tystaste personerna att delta mer aktivt i diskussionen, eftersom det är intervjuarens uppgift att uppmärksamma alla deltagare i en intervju (Jacobsen 2012 s. 99–100).

I denna studie fungerande inspelningen av intervjuerna väldigt effektivt. Det är krävande men man får mer tillförlitliga resultat, jämfört med om man skulle sitta och anteckna allt som sägs. (Höst et al 2006 s. 35). Då har man också mer tid för ögonkontakt

(Jacobsen 2012 s. 105). Jag upplevde att det var lätt att koncentrera sig fullständigt på intervjun, på grund av att man inte behövde anteckna allt som respondenterna sa.

Längden på intervjuerna (9–30 minuter) är jag inte helt nöjd med. Det skulle ha varit bättre om varje intervju skulle ha varit cirka 15 minuter, för att i den kortaste intervjun (9min) skulle vi ha behövt mera tid, men personalen sa att de har bråttom. Det var ett litet problem, eftersom vi utelämnade frågan om den fiktiva händelsen. Därför är det endast fyra intervjuer som analyseras i den frågan, medan det är fem intervjuer i alla andra frågor genom hela examensarbetet. Den längsta intervjun (30min) var alltför lång, för att det uppkom mycket irrelevant information och transkriberingen tog väldigt länge.

Jag är nöjd med min roll och hur jag fungerade som intervjuare. Jag var väldigt tydlig i presenterandet av intervjuens innehåll och jag fokuserade på att mina frågor inte skulle vara antagande, kritiserande eller dömande. En gång frågade jag dock: ”När har du varit mindre nöjd med ditt bemötande” även om det är en antagande fråga. Jag borde ha frågat t.ex.: ”Har du varit mindre nöjd med ditt empatiska bemötande någon gång?”. Jag märkte också att jag, i mina första intervjuer, frågade otydliga och långa frågor. Jag antar att då blev det svårt för intervjuade att förstå vad jag egentligen frågade och vad som var relevant. Enligt Jacobsen (2012 s. 99–100) finns det en risk att frågorna är för öppna och i en gruppintervju ska man vara extra noggrann med dem så att det inte uppkommer för mycket irrelevanta synpunkter, men eftersom undersökningen har ett litet urval så var det relativt effektivt att transkribera. Jag använde ett transkriberingsprogram för att effektivisera processen. Jag hade också i ett par intervjuer svårigheter att avbryta när intervjun började gå på sidospår och när jag ville få fokus tillbaka till den aktuella frågan. Det är dock intervjuarens roll att ingripa ifall hen anser att det vore nödvändigt att flytta fokus. (Jacobsen 2012 s. 113–114).

Intervjuguiden och dess frågor är jag delvis nöjd med. Att börja med en fiktiv händelse fungerade bra. I en intervju utelämnades denna fråga, vilket var synd eftersom det skulle ha varit värdefullt att få svar på den frågan i alla intervjuer. Frågan Vad betyder empati för dig? blev en intressant fråga, eftersom den tolkades på två olika sätt, vilket var en överraskning för mig. Vissa tolkade frågan som hur de skulle definiera empati, och vissa tolkade frågan som hur stor betydelse empati har för dem. När jag märkte detta

förtydligade jag vad jag menar, men jag skulle ha kunnat vara tydligare från början. Jag frågade också om personalen kommer på en situation när de varit nöjd respektive mindre nöjd när det gäller sitt eget empatiska bemötande. Dessa frågor skulle jag ha kunnat ge åt intervjuade ett par veckor före jag skulle intervjua, eftersom majoriteten inte kom på specifika situationer under den pågående intervjun. I så fall hade de haft tid på sig att tänka igenom detta och garanterat haft det lättare att komma på exempel på egna erfarenheter. De sista frågorna Vad stödjer- och vad försvårar ditt empatiska bemötande? skulle ha kunnat fungera bättre i en gemensam fråga, t.ex. Vad påverkar ditt empatiska bemötande? Å andra sidan, att ha dessa frågor separat resulterade i väldigt specifika och djupa svar. Det blev bara en aning svårare att diskutera och analysera materialet med två skilda frågor som egentligen handlar om samma fenomen bara från två skilda perspektiv. Det skulle också ha blivit mindre text att skriva och transkribera ifall jag skulle ha haft dessa frågor separat.

Jag är nöjd med layouten av examensarbetet, eftersom den är konsekvent genom hela arbetet. Jag anser det vara viktigt att rubrikerna i kapitlen Resultatredovisning och Resultatdiskussion överensstämmer med varandra, med tanke på att jämförandet av resultaten och teorin skulle vara så tydligt som möjligt. Jag är också nöjd med att analysen och diskussionen av resultaten är sammankopplade i kapitlet Resultatdiskussion.

Innehållsanalysen fungerade som en bra analysmetod, för att få en helhetsbild på resultaten. Innehållsanalysen stödjer detta arbete enormt, med att spegla mindre delar mot helheten, att kategorisera, att fylla kategorierna med innehåll och citat, att nämna i hur många intervjuer något togs upp, att jämföra material och att söka likheter och skillnader samt orsaker till dem. Dessa skeden förekommer i kapitel Resultatredovisning och Resultatdiskussion.

Detta examensarbetets syfte var att synliggöra personalens tankar om empati, vilket innefattar deras syn på empatins betydelse och vad de anser påverkar det empatiska bemötande. Ett annat syfte var att synliggöra personalens erfarenheter och öka deras medvetande och reflektion i olika situationer angående det empatiska bemötandet. Frågeställningarna var ”vad betyder empati för personalen?”, ”hurdana erfarenheter har personalen av empatiskt bemötandet?” och ”hurdana faktorer anser personalen att påverkar

det empatiska bemötande?”. Intervjufrågorna, som var ett fokus i varje intervju, stämmer överens med frågeställningarna och därför besvarades frågeställningarna i detta examensarbete. Båda syften besvarades också, på grund av att frågeställningarna stämmer överens med syften. Varje fråga är alltså relevant för syftet, och det uppkommer inte irrelevanta frågor eller syften.

Jag tolkade att detta tema var ganska känsligt och att det inte var lätt att besvara varje fråga, eftersom jag frågade svåra och specifika frågor som t.ex. vad empati betyder för dem och om de har varit nöjda eller mindre nöjda i deras empatiska bemötande. Då fick de verkligen fundera på vad empati egentligen är, hur viktigt det är för dem, hur det syns i deras agerande, ge exempel av olika situationer och vad de anser påverkar det. Intervjuade använde i flera ställen olika stämplatser och tolkningar, och jag frågade ofta att vad de riktigt menar med det och om de kan förtydliga deras resonemang med ett exempel. Detta gav mera djup på examensarbetet.

10. FORTSATT FORSKNING

Empatiskt bemötande inom småbarnspedagogik skulle kunna undersökas på flera olika sätt. Det skulle vara väldigt intressant att jämföra empatiskt bemötande i vanliga daghem med dem som medvetet tillämpar en pedagogik som utgår ifrån Nonviolent Communication-modellen. Man skulle också kunna undersöka empatiskt bemötande med andra metoder exempelvis praktisk observation eller genom enkät. För att insamla så ärlig data som möjligt, rekommenderas observation som metod eftersom det möjliggör att man själv ser hur bemötandet i realiteten ser ut. Litteraturforskning skulle också kunna fungera, eftersom forskningsstudier om det empatiska bemötandet har ökat. Det skulle också vara enormt intressant att observera personalens bemötande i daghemmens vardag, t.ex. hur de agerar och vilka metoder de använder vid exempelvis konflikter. Man skulle kunna göra en enkätundersökning av detta, med svarsalternativ att välja mellan. Jag valde att fokusera på de vuxnas perspektiv, för att jag ville veta hur medveten personalen är angående sitt eget bemötande, men man kan förstås också undersöka detta utifrån barnens perspektiv, genom att exempelvis intervjua barnen om hur de anser att de blir bemötta. Liknande studier finns det redan gott om. Enkätundersökningar skulle kunna fungera också, men då skulle man behöva kontrollera att barnen har för-

stått enkätfrågorna och svarat realistiskt. Det skulle också vara intressant att undersöka t.ex. stressnivån i daghemmen, både barnens stress och vuxnas stress och jämföra bemötandet med mindre stressfulla daghem.

KÄLLOR

Ahonen, Liisa. 2015, *Varhaiskasvattajan toiminta päiväkodin haastavissa kasvatustilanteissa*. Pro gradu-avhandling, Tammerfors: Tampereen Yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunta.

Alasuutari, Maarit. 2010, *Suunniteltu lapsuus. Keskustelut lapsen varhaiskasvatuksessa päivähoitossa*. Tampere, Finland: Vastapaino, 213 s.

Barnavårdsföreningen i Finland r.f. Tillgänglig: <http://bvif.fi/sv/omoss/organisation/>
Hämtad 19.11.2017.

Blennberger, Erik. 2013, *Bemötandets etik*, uppl. 1:2, Lund: Studentlitteratur AB, 160 s.

Bohlin, Henrik & Eklund, Jakob. 2013, *Empati, Teoretiska och praktiska perspektiv*, Lund: Studentlitteratur, 303 s.

Cederlund, Christer & Berglund, Stig-Arne. 2017, *Socialpedagogik- pedagogiskt socialt arbete*, Uppl. 2, Stockholm: Liber AB, 208 s.

Cullberg, Johan. 2010, *Kris och Utveckling*, Natur & Kultur, Stockholm, 234 s.

Forskningsetiska delegationen i Finland, Arcada. 2012, *God vetenskaplig praxis och handläggning av misstankar om avvikelser från den i Finland*, 7 s.

FN:s konvention om barnets rättigheter. Tillgänglig: <http://barnkonventionen.se/wp-content/uploads/2009/07/Barnkonventionenfullversion.pdf> Hämtad 6.2.2018.

Gerdes, Karen E & Segal, Elizabeth. 2011, Importance of Empathy for Social Work Practice: Intergrating New Science, *Social Work*, Vol. 56, Issue 2, s.141-148. Tillgänglig: Ebsco Academic Search Elite. Hämtad 22.1.2018.

Gren, Jenny. 2001, *Etik i pedagogens vardagsarbete*. Stockholm: Liber.

Helenius, Aili; Karila, Kirsti; Munter, Hilikka; Mäntynen, Pirkko & Siren-Tiusanen, Helena. 2001, *Pienet päivähoitossa. Alle kolmivuotiaiden lasten varhaiskasvatuksen perusteita*, 1 uppl., Juva: WS Bookwell Oy, 289 s.

Helsingfors stad. 2017, *Planen för småbarnspedagogik i Helsingfors 2017*. Tillgänglig: https://www.hel.fi/static/liitteet/kasvatuksen-ja-koulutuksen-toimiala/Varhaiskasvatus/HKI_VASU_A4_SWE_sivuittain_DIGI_100dpi.pdf Hämtad 25.9.2018

Hertzen, Maria von & Stolt, Kerstin 2014. *Skrivguide*. Version 2.1 (4.9.2015), Helsingfors 2014: Arcada, Biblioteket och Språkenheten

Höst, Martin; Regnell, Björn & Runesson, Per. 2006, *Att genomföra examensarbete*. Denmark: Narayana Press, 153 s.

Jacobsen, Dag Ingvar. 2012, *Förståelse, Beskrivning och förklaring. Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur, 327 s.

Jacobsen, Dag Ingvar. 2007, *Förståelse, beskrivning och förklaring. Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur, 327 s.

Jacobsen, Jan Krag. 1993, *Intervju, Konsten att lyssna och fråga*. Denmark: Naryana Press, Studentlitteratur, 316 s.

Jingbo, Liu & Elicker, James. 2005, Teacher-child interaction in Chinese kindergartens: an observational analysis, *International Journal of Early Years Education*, vol. 13, Nr. 2, s.129-143. Tillgänglig: Ebsco Academic Search Elite. Hämtad 13.11.2017.

Kalliala, Marjatta. 2008, *Kato mua! Kohtaako aikuinen lapsen päiväkodissa?* Helsinki: Gaudeamus, 326 s.

Kananen, Jorma. 2015, *Opinnäytetyön kirjoittajan opas, Näin kirjoitat opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun*. Suomen Yliopistopaino Oy: Juvenus Print, 391 s.

Kauppila, Reijo A. 2011, *Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. Vuorovaikutusopas opettajille ja opiskelijoille*, Helsinki: PS Kustannus.

Kauppinen, Milka. 2017, *Ympäristön aiheuttama vai lapsen toiminnasta johtuvaa? Haasteet päiväkodin arjessa varhaiskasvattajien kuvaamina*. Pro gradu-avhandling, Tammerfors: Tampereen Yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunta.

Kinge, Emilie. 2000, *Empati hos vuxna som möter barn med särskilda behov*. Lund: Studentlitteratur, 131 s.

Kinge, Emilie. 2015, *Empati: Närvaro eller metod*, Lund: Studentlitteratur, 189 s.

Lag om småbarnspedagogik 540/2018, Tillgänglig: Finlex
<https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2018/20180540> Hämtad 18.9.2018.

Lasley, Martha. 2006. Difficult Conversations: Authentic Communication Leads to Greater Understanding and Teamwork, *International Association of Facilitators*: St.Paul, nr 7, s. 13-20. Tillgänglig: ABI/INFORM Global. Hämtad 25.2.2017.

Madsen, Bent. 2006, *Socialpedagogik- Pedagogiskt socialt arbete*. Uppl. 1:6, Lund: Studentlitteratur AB, 301 s.

Murray, Christopher. Murray, Kelly M & Waas Gregory A. 2008. Child and teacher reports of teacher-student relationships: Concordance of perspectives and associations with school adjustment in urban kindergarten classrooms. *Journal of Applied Develop-*

mental psychology 29, University of Oregon. s.49-61. Tillgänglig: Science Direct. Hämtad 13.11.2017

Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin Marja 2011. *Sosiaalityön arvot ja etiikka*, Juva: Bookwell Oy, 320 s.

Raunio, Miia. 2014, *Lasten tulkintoja päiväkodin haasteellisista kasvatustilanteista*, Pro gradu-avhandling, Tammerfors: Tampereen Yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunta.

Rosenberg, Marshall. 2015, *Rakentava ja myötäelävä vuorovaikutus: Nonviolent Communication*, Basam books Oy: Helsinki, 355 s.

Rosenberg, Marshall. 2012, *Living Nonviolent Communication*, Library of Congress Cataloging-in-Publication-Data: USA, 170 s.

Savic, Nada Ignjatovic. 1996, Mutual education: Giraffelanguage in kindergartens and schools. The report on the realisation of the Project October 1995-June 1996. *Institute of Psychology at the Faculty of Philosophy*, UNICEF Education for Development. Tillgänglig: <https://www.cnvc.org/about-us/projects/nvc-research> Hämtad 13.11.2017.

Spilt, Jantine L. Koomen Helma M.Y & Matzicopoulous Panayota Y. 2009, Young children's perceptions of teacher-child relationships: An evaluation of two instruments and the role of child gender in kindergarten, *Journal of applied Developmental Psychology*, University of Amsterdam, The Netherlands & Purdue University, West Lafayette, USA. Tillgänglig: Science Direct. Hämtad 13.11.2017.

Stevahn, Laurie; Jonhson, David W; Jonhson, Roger T; Oberle, Katie & Wahl, Leslie. 2000, Effects of Conflict Resolution Training Integrated into a Kindergarten Curriculum, *Child Development*. Tillgänglig: Ebsco Academic Search Elite. Hämtad 5.9.2018

Ståhl Granlund, Jenny & Svensson, Ulrika. 2016, *Empati i förskolan: Hur förskollärare främjar barns empatiska utveckling*. Högskolan i Borås, Grundnivå, Pedagogiskt arbete.

Stiftelsen Sedmigradsky, Tillgänglig: <http://www.sedmigradsky.fi>, Hämtad 19.11.2017

Utbildningsstyrelsen. 2016, *Grunderna för planen för småbarnspedagogik*. Tillgänglig: http://www.oph.fi/download/179348_grunderna_for_planen_for_smabarnspedagogik_2016.pdf Hämtad 26.10.2017

Weirsoe, Bodil. 2004. *Empatisk kommunikation. Giraffspråket i praktiken*. Lund: Studentlitteratur, 142 s.

BILAGA 1

Resultat på artikelsökning

Datum	Databas	Sökord	Träffar	Valda
13.11.17	EBSCO Science Direct ABI/INFORM	kindergart* or early childhood* or child*AND empath* or communicat* or conversation* or contact* or relation* or dialog* or talk* or discuss* or interaction* or meet* or meeting* or encount* or teacher- child* or teacher-student* or emotion* AND pedagog* or personnel* or educat* or teacher* or staff* or crew* or organisation* or worker* or work force* or teacher-child* or teacher-student*	EBSCO: 700 ScienceDirect: 254 ABI/INFORM: 52	1 2 0
13.11.17	CNVC	kindergart*	1	1
22.1.18	EBSCO Science Direct ABI/INFORM	empath* AND importan*	EBSCO: 3 Science Direct: 2 ABI/INFORM: 0	1 0 0
25.2.18	EBSCO Science Direct ABI/INFORM	nonviolent communication*	EBSCO: 95 Science- Direct:1552 ABI/INFORM: 996	0 0 1
5.9.18	EBSCO	Kindergart* or early childhood* AND conflict*	EBSCO: 8 Science Direct: 6 ABI/INFORM: 85	1 0 0

BILAGA 2

Informationsbrev

Bästa samarbetspartner,

Jag, Ida Land, studerar sista året till socionom på Yrkeshögskolan Arcada. Jag skriver examensarbete med tema empatiskt bemötande inom småbarnspedagogik. Arbetet är ett beställningsarbete av Stiftelsen Sedmigradsky och Barnavårdsföreningen r.f. i Finland.

Syftet med studien är att synliggöra personalens tankar och erfarenheter samt öka deras medvetande om empatiskt bemötande mellan dem och barnen i småbarnspedagogiken. Studien tar reda på personalens syn på empatiskt bemötande, som innefattar hur vardagen ser ut i daghemmet, med tanke på deras empatiska bemötande samt hurdana faktorer som påverkar det empatiska bemötandet.

Som metod används fyra gruppintervjuer; två stycken med Stiftelsen Sedmigradsky och två stycken med Barnavårdsföreningen r.f. i Finland. I varje gruppintervju finns det tre stycken personer från samma daghemspersonal. Tillsammans blir det alltså 12 personer att intervjua. Det kommer att reserveras 1,5h för varje gruppintervju.

Jag skulle vilja börja intervjua så snabbt som möjligt, så att alla fyra intervjuer skulle vara utförda senast 18.3.2018, eftersom jag då ska åka på praktik utomlands och jag vill börja bearbeta intervjuerna utomlands.

Kontakta mig gärna om ni har frågor angående intervjuerna, eller angående något annat.

Med vänlig hälsning,

Ida Land, +358468117196, ida.land96@gmail.com

Handledare Eivor Söderström, +358207699500, eivor.soderstrom@arcada.fi

BILAGA 3

Informerat samtycke

Jag, Ida Land, socionomstuderande från Yrkeshögskolan Arcada, ansöker om samtycke för mitt examensarbetet med temat empatisk bemötande inom småbarnspedagogik.

Syftet med studien är att synliggöra personalens tankar och erfarenheter samt öka deras medvetande om empatiskt bemötande mellan dem och barnen i småbarnspedagogiken. Intervjun tar reda på personalens syn på empatiskt bemötande, som innefattar hur vardagen ser ut i daghemmet, med tanke på deras empatiska bemötande samt hurdana faktorer som påverkar det empatiska bemötandet.

Jag godkänner att gruppintervjuerna spelas in på inspelningsmaskin. Jag har fått tillräckligt med information om undersökningens syfte och om resultatens användning. Jag är medveten att deltagande är frivilligt och jag kan avbryta mitt deltagande när som helst. Jag är medveten att jag hålls anonym och all data som angår mig hålls konfidentiell, och all data om mig förstörs då examensarbetet är godkänt och materialet inte längre används.

Jag förstår och godkänner ovannämnda. Jag godkänner att Ida Land intervjuar mig.

Datum och ort

Underskrift

Med vänlig hälsning,

Ida Land, +358468117196, ida.land96@gmail.com

Handledare Eivor Söderström, +358207699500, eivor.soderstrom@arcada.fi

BILAGA 4

Ansökan om forskningslov

Jag, Ida Land, studerar på Yrkeshögskolan Arcada inom det sociala området (Socionom YH). Jag ansöker om forskningslov för mitt examensarbete med tema empatisk bemötande inom småbarnspedagogik.

Syftet med studien är att synliggöra personalens tankar och erfarenheter samt öka deras medvetande om empatiskt bemötande mellan dem och barnen i småbarnspedagogiken. Studien utgörs genom gruppintervjuer.

Examensarbetet är ett beställningsarbete från Stiftelsen Sedmigradsky och Barnvårdsföreningen r.f. i Finland Jag anhåller om forskningslov för genomförande av intervjuerna med personalen på beställarnas daghem.

Ida Land beviljas forskningslov för att genomföra detta examensarbete.

Datum och ort

Underskrift

Namnförtydligande

Med vänlig hälsning,

Ida Land, +358468117196, ida.land96@gmail.com

Handledare Eivor Söderström, +358207699500, eivor.soderstrom@arcada.fi

BILAGA 5

Intervjuguide

Detta är underlaget med personalen på Stiftelsen Sedmigradskys och Barnavårdsför-
eningens daghem.

Tema 1: Ditt empatiska bemötande

- Ett barn (A) knuffar med händerna och sedan sparkar ett annat barn (B) och sä-
ger: jag vill inte leka med dig, och andra barnet (B) börjar gråta.
- Hurdana tankar väcker situationen? Hur skulle du gå tillväga?
- Vad betyder empati för dig?
- Hur syns empatiskt bemötande i ditt agerande i ditt arbete?

Tema 2: Konkreta situationer i empatiska bemötande

- Kommer du på en situation där du varit nöjd med ditt bemötande av ett barn i
daghemmet? Hur bemötte du då?
- Kommer du på en situation där du varit mindre nöjd med ditt bemötande av ett
barn i daghemmet? Hur bemötte du då?

Tema 3: Vad påverkar ditt empatiska bemötande?

- Finns det faktorer som stödjer ditt empatiska bemötande. Hurdana?
- Finns det faktorer som försvårar ditt empatiska bemötande? Hurdana?

(t.ex. hurdan utbildning och kunskap du har, hur barnen mår och agerar, hur du mår och
agerar, gruppstorleken av barn, resurser i personalen, andra faktorer?)