



# **Praktikanterns upplevelse av Ne-Rå som lärandemiljö**

En enkätstudie

Larisza Öhman

Annika Ahlroth

Examensarbete  
Det sociala området

2018

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Det sociala området
Identifikationsnummer:	6320
Författare:	Larisa Öhman, Annika Ahlroth
Arbetets namn:	Praktikanterns upplevelse av Ne-Rå som lärandemiljö – En enkätstudie
Handledare (Arcada):	Arla Cederberg
Uppdragsgivare:	Ne-Rå
<p>Som socionom skall man kunna skapa en professionell och delaktighetsfrämjande relation med klienten där man förstår klientens behov och resurser. Socionomer skall även kunna tillämpa olika teorier och arbetsmetoder samt att utvärdera dem. Detta arbete skrivs i samarbete med socialrådgivningen Ne-Rå. Ne-Rå är en socialrådgivning med låg tröskel som verkar i huvudstadsregionen. Syfte med arbetet är att ta reda på praktikanterns uppfattning om Ne-Rå som lärandemiljö samt hur praktikanternas kompetenser i klientarbetet har utvecklats med fokus på empowerment, delaktighet och bemötande. Arbetet har följande frågeställningar: Hur har praktikanterna upplevt samt främjat empowerment under sin tid på Ne-Rå? Hur har praktikanterna utvecklat delaktighetsfrämjande arbetssätt under sin tid på Ne-Rå? Hur har praktikanterna upplevt samt utvecklat sitt bemötande under sin tid på Ne-Rå? Vilka kompetenser inom klientarbete har utvecklats? Socialpedagogik med fokus på empowerment, bemötande och delaktighet utgör teoretisk referensram för arbetet. Som datainsamlingsmetod har använts enkät med öppna frågor som skickades till socionomer som utför eller har utfört deras praktik i Ne-Rå. Svaren analyserades med kvalitativ innehållsanalys. Resultaten tematiserades enligt de teman som framkommit i enkäten: empowerment, delaktighet, bemötande och kompetens i klientarbete. Dessa områden gav en inblick i Ne-Rå som lärandemiljö. I analysen kopplades dessa samman med den teoretiska referensramen och tidigare forskning. Resultaten visade att respondenterna främjade känslan av empowerment och egenmakt hos klienterna i och med att man stödde klienterna i att själva ta hand om sina ärenden. Respondenternas känsla av empowerment förstärktes under praktiken även genom möjligheten till att arbeta självständigt med klienterna. Enligt resultaten spelade även den positiva atmosfären under klientmöten en betydelsefull roll. Enligt resultatet ger praktikperioden på Ne-Rå goda möjligheter till självständigt praktiskt arbete.</p>	
Nyckelord:	Ne-rå, socionomens kompetenser, lärandemiljö, empowerment, bemötande, delaktighet
Sidantal:	50
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Social Services
Identification number:	6320
Author:	Larizza Öhman, Annika Ahlroth
Title:	Interns experience of Ne-Rå as a learning environment – A survey study
Supervisor (Arcada):	Arla Cederberg
Commissioned by:	Ne-Rå
<p>When one works in social services, one should be able to create a professional and participation-promoting relationship with the client, understanding the client's needs and resources. When you work in social services you should also be able to apply different theories and working methods and to evaluate them. This thesis is written in collaboration with the Ne-Rå social counseling. Ne-Rå is a low-threshold social counseling that operates in the capital region. The purpose of this thesis is to find interns perception of Ne-Rå as a learning environment and how the intern's skills in client work have been developed with focus on empowerment, participation and encounter. The study is based on the following questions: How did the interns experience and promote empowerment during their time at Ne-Rå? How did the interns develop participation-promoting working methods during their time at Ne-Rå? How did the interns experience and develop their encounter skills during their time at Ne-Rå? What skills in client work has developed? Social pedagogy with focus on empowerment, encounter and participation forms the theoretical reference framework for this thesis. As data collecting method, open-ended questionnaires have been used and were sent to social services students who have performed their internship at Ne-Rå. The answers were analyzed using qualitative content analysis. The result was thematized according to the topics identified in the survey: empowerment, participation, encounters and competence in client work. These areas gave an insight into Ne-Rå as a learning environment. In the analysis, these were linked with the theoretical reference framework and previous research. The results showed that respondents promoted the sense of empowerment of the clients as the clients themselves learned how to handle their cases. The respondents' sense of empowerment was reinforced during practice, through the ability to work independently with the clients. According to the results the positive atmosphere during the client meetings also plays a significant role. According to the results, the internship at Ne-Rå provides good opportunities for independent practical work.</p>	
Keywords:	Ne-Rå, social service competences, learning environment, empowerment, encounter, participation
Number of pages:	50
Language:	Swedish

Date of acceptance:	
---------------------	--

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosionomi
Tunnistenumero:	6320
Tekijä:	Larisa Öhman, Annika Ahlroth
Työn nimi:	Harjoittelijoiden kokemus Ne-Råsta oppimisympäristönä – Kyselytutkimus
Työn ohjaaja (Arcada):	Arla Cederberg
Toimeksiantaja:	Ne-Rå
<p>Sosionomina sinulla on tietämystä luoda ammatillinen ja osallisuutta edistävä suhde asiakkaan kanssa missä asiakkaan tarpeita ja resursseja ymmärretään. Sosionomina sinulla on myös tietämystä soveltaa erilaisia teorioita ja työskentelytapoja ja arvioida niitä. Tämä opinnäytetyö on kirjoitettu yhteistyössä neuvontapiste Ne-Rån kanssa. Ne-Rå on matkailun sosiaali- neuvontapiste, joka toimii pääkaupunkiseudulla. Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää miten harjoittelijat ovat kokeneet Ne-Rån oppimisympäristönä ja miten harjoittelijoiden osaaminen asiakastyössä on kehittynyt keskittymällä voimaantumiseen, osallistumiseen ja kohtaamiseen. Opinnäytetyö perustuu seuraaviin kysymyksiin: Kuinka harjoittelijat kokivat ja edistivät voimaantumista heidän harjoittelun aikana Ne-Råssa? Miten harjoittelijat ovat kehittyneet osallisuutta edistävällä työskentelytavalla harjoittelun aikana? Miten harjoittelijat ovat kokeneet ja kehittäneet heidän kohtaamista harjoittelun aikana? Mitkä osaamiset ovat kehittyneet asiakastyössä? Tiedonkeruumenetelmänä on toiminut avoinkyselylomake, joka lähetettiin sosionomeille, jotka suorittavat tai ovat suorittaneet harjoittelun Ne-Råssa. Vastaukset analysoitiin kvalitatiivisella sisällönanalyysillä. Opinnäytetyön teoreettisena viitekehys on toiminut sosiaalipedagogiikka, jossa keskityttiin voimaantumiseen, kohtaamiseen ja osallisuuteen. Analyysi liitettiin teoreettiseen viitekehukseen ja aikaisempaan tutkimukseen. Vastaukset ryhmiteltiin kyselylomakkeen teemojen mukaan: empowerment, osallisuus, kohtaaminen ja osaaminen asiakastyössä. Kyseiset alueet antoivat tietoa Ne-Råsta oppimisympäristönä. Tulokset osoittivat, että vastaajat edistivät voimaantumisen ja vaikutusvallan tunnetta tukemalla asiakkaita hoitamaan omia asioitaan. Vastaajat saivat voimaantumisen tunnetta itsenäisen työn kautta asiakkaiden kanssa. Tulokset osoittivat myös, että vastaajat kokivat, että ilmapiirillä oli merkittävä rooli asiakastapaamisissa. Ne-Rå antaa tuloksien mukaan harjoittelujakson aikana hyvät mahdollisuudet itsenäiseen käytännön työhön.</p>	
Avainsanat:	Ne-Rå, sosionomin kompetenssit, oppimisympäristö, empowerment, voimaantuminen, osallisuus
Sivumäärä:	50

Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	

## INNEHÅLL

<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Syfte och frågeställning .....</b>	<b>8</b>
2.1	Avgränsning.....	8
<b>3</b>	<b>Bakgrund.....</b>	<b>8</b>
3.1	Lågtröskelverksamhet .....	9
3.2	Settlement rörelse .....	10
3.3	Medborgarorganisationen Kalliola.....	10
	HYPERLINK "bookmark://_Toc531701497" .....	11
<b>4</b>	<b>Tidigare forskning .....</b>	<b>12</b>
4.1	Socionomens kompetenser.....	12
4.2	Lärandet i arbetsliv .....	16
4.3	Kopplingen mellan teori och praktik inom socialpedagogik .....	17
<b>5</b>	<b>Teoretisk referensram .....</b>	<b>18</b>
5.1	Socialpedagogik .....	19
5.1.1	<i>Empowerment</i> .....	19
5.1.2	<i>Bemötande</i> .....	20
5.1.3	<i>Delaktighet</i> .....	21
<b>6</b>	<b>Metod.....</b>	<b>22</b>
6.1	Kvalitativ forskningsmetod.....	23
6.2	Datainsamlingsmetod.....	24
6.3	Kvalitativ innehållsanalys .....	24
6.4	Etiska överväganden .....	24
<b>7</b>	<b>Resultatredovisning .....</b>	<b>26</b>
7.1	Empowerment .....	26
7.2	Bemötande .....	28
7.3	Delaktighet.....	29
7.4	Kompetens i klientarbete .....	29
7.5	Ne-Rå som lärandemiljö.....	32

7.6	Sammanfattning av resultatredovisning .....	33
<b>8</b>	<b>Analys av resultat</b> .....	<b>34</b>
<b>9</b>	<b>Diskussion</b> .....	<b>36</b>
9.1	Resultatdiskussion.....	36
9.2	Metoddiskussion.....	37
9.3	Avslutning.....	38
	<b>Källor</b> .....	<b>39</b>
	<b>Bilagor</b> .....	<b>41</b>
	<b>Bilaga 1 Följebrev – svensk version</b> .....	<b>42</b>
	<b>Bilaga 2 Följebrev – finsk version</b> .....	<b>44</b>
	<b>Bilaga 3 Enkät frågorna – svensk version</b> .....	<b>46</b>
	<b>Bilaga 4 Enkätfrågorna – finsk version</b> .....	<b>49</b>

# 1 INLEDNING

Socionomutbildningen på yrkeshögskola-nivå erbjuder lärande inom både teori och praktik. Studierna och kopplingen till det praktiska klientarbetet har stor betydelse för utbildning inom det sociala området. (Helminen, Mäntyneva & Rinne 2014) Det är under praktikperioder som den teoretiska och praktiska kunskapen kopplas ihop under studietiden. Hur praktiken påverkar studerandes lärande och kunskap varierar beroende på omständigheterna och praktikplats. Den ”klassiska formen” av kunskap, det vill säga den teoretiska kunskapen, kan även ofta kallas *knowing-that*, veta att/ vad vi vet om olika saker. Den praktiska kunskapen kan kallas *knowing-how*, veta hur. *Knowing-how* handlar om olika färdigheter och hur man genomför olika gärningar. Begreppet *knowing-that* innebär däremot kunskapen om att veta hur och varför det är på ett visst sätt. Bägge är kopplade samman men det skiljer sig på deras syfte, ”att veta att” används i teoretiska resonemang och handlar om att komma fram till logiska slutsatser medan ”att veta hur” lägger fokus på utförandet i sig. Kunskapen om hur man utför olika handlingar hör alltså samman med själva praktiska utförandet men även hänvisningen till den teoretiska kunskapen som redovisar till varför man gör på detta sätt. Om man av tillfällighet råkar framställa något tack vare rutin och vana kan det alltså inte anses som kunskap. Kunskap innebär att man ”vet vad man gör” medvetet. (Gustavsson 2000 s. 83-86) Vi har valt att göra en studie som ger oss en tydligare bild av praktikanternas subjektiva uppfattning om hur deras lärande och kunskap har påverkats av att praktiken.

Som uppdragsgivare för detta arbete fungerar Ne-Rå som är en studentdriven socialrådgivnings byrå. Det här arbetet handlar om hur studerande upplevt Ne-Rå som lärande miljö och vilka kompetenser inom klientarbete de utvecklat. Vi hoppas att med hjälp av vår studie får personal och samarbetspartner med Ne-Rå en uppfattning hur de studerande som har praktiserat upplevt deras inläring och utveckling, och kan genom detta utveckla lärandeprocessen.

## **2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING**

Syftet med arbetet är att ta reda på hur praktikanterna har upplevt Ne-Rå som lärandemiljö samt vilka kompetenser i klientarbete har utvecklats, med fokus på empowerment, delaktighet, bemötande.

- Hur har praktikanterna upplevt samt främjat empowerment under sin tid på Ne-Rå?
- Hur har praktikanterna utvecklat delaktighetsfrämjande arbetssätt under sin tid på Ne-Rå?
- Hur har praktikanterna upplevt samt utvecklat sitt bemötande under sin tid på Ne-Rå?
- Vilka kompetenser inom klientarbete har utvecklats?

### **2.1 Avgränsning**

I detta arbete har vi skickat ut enkätfrågor endast till studeranden som gör eller har gjort sin praktik på Ne-Rå inom de två senaste åren. Vi tog inte heller upp deras allmänna arbetsuppgifter utan fokuserade endast på deras utveckling av kompetenser i klientarbete med fokus på empowerment, bemötande och delaktighet.

## **3 BAKGRUND**

I följande kapitel redovisar vi för ämnen vi anser är relevanta att ha kunskap om för att få en bättre förståelse av vårt arbete. Vi klargör även för olika begrepp som eventuellt är främmande för läsaren.



### 3.1 Lågtröskelverksamhet

Ett av många sätt att främja social trygghet är via lågtröskelverksamheter.

Törmä (2009 s.164–169) kritiserar uttrycket lågtröskel och dess betydelse i sin studie om lågtröskelservice för personer med missbruksproblematik. Lågtröskel står för att man ”sänker tröskeln”, det vill säga att nå samt underlätta deltagandet av tjänsterna för människor som är i behov av olika typer av stöd. Hon menar att för de mest utsatta personerna i ett samhälle kan även lågtröskeltjänsterna upplevas som för höga och då faller hela grundtanken och idén med lågtröskelverksamhet. Studien visar på att det förekommer olika uppfattningar om vad lågtröskelservice är oavsett verksamhetsfunktionen och dess ändamål.

Ofta används begreppet lågtröskel relaterat till olika boendeformer, så kallad lågtröskelboenden. Men lågtröskel används även i annat så som i lågtröskelverksamheter, som kan bestå av allt från samtalsgrupper, informationsmöten, drop-in, aktiviteter och behandlingserbudanden. Fältarbete är en viktig del av arbetet för att nå ut till fler människor (Little, 2001).

Lågtröskelverksamhet erbjuds oftast till följande klientgrupper:

- Personer med missbruks problem och mentalohälsa
- Äldre människor som upplever osäkerhet och ensamhet (dagaktiviteter)
- Familjer med barn som behöver stöd i olika utvecklingsstadier
- Invandrare
- Personer med kronisk sjukdom
- Ungdomar som är utanför arbetslivet och inte har någon studieplats.

(Leeman & Hämäläinen, 2015)

Leeman och Hämäläinen (2016 s.594) tar upp i sin artikel begreppen social delaktighet, lågtröskeltjänster och kundengagemang. Leeman och Hämäläinen redovisar att genom

att ta med klienter i utveckling av lågtjänster och servicesystem kan man öka personens känsla av social delaktighet. Social delaktighet är en växelverkan mellan lagar, olika typs tjänster och sociala nätverk. För att individen skall uppleva denna känsla, bör tjänsterna ta individens behov och krav i beaktande.

### **3.2 Settlement rörelse**

Settlement rörelser arbetar för att stärka gemenskap, och verkställer en praktisk ideal av jämlikhet och delaktighet. Settlement rörelser har funnits i 100 år, och behandlar många områden i livet, ända från barndom till ålderdom. Settlement-verksamheten är också den största leverantören av tjänster och arbetsgivare inom utbildning och sociala frågor, den har 50 olika aktiviteter, en personal på 5000 professionella och ett stort antal volontärer från olika åldrar och bakgrunder. (Setlementti.fi )

Sortimentet av aktiviteter de har att erbjuda är omfattande: där inkluderas barn, ungdoms- och äldreomsorg, kultur och mångkulturellt arbete samt diverse bostadsrätter. De lokala bosättningarna söker ständigt efter nya sätt att hjälpa med socialt arbete, särskilt i områden där ingen annan motsvarande verksamhet finns som tillhandahåller tjänster. (Setlementti.fi)

### **3.3 Medborgarorganisationen Kalliola**

Kalliola Settlement grundades år 1919 och är en multifunktionell förening och dess verksamhet ligger på gemenskapens värderingar. Kalliola framställer sociala tjänster, erbjuder vuxenutbildning och stöder medborgerliga och frivilliga aktiviteter i storstadsområdet. De viktigaste tjänsterna är vuxenutbildning, medborgerliga och frivilliga aktiviteter, barnomsorg, ungdomsarbete, missbruk, medling i brottmål och civilrättsliga frågor samt tjänster för seniorer. Kalliola är uppbyggd med sammansatta företag av flera föreningar och stiftelser; Kalliolas patronförening (Kalliolan Kannatusyhdistys ry), Kalliola Senior Services Foundation (Kalliolan Senioripalvelusäätiö) och Fastigheter

Helsinki Kalliola Ltd (Kiinteistö Oy Helsingin Kalliola). Kalliola är också en av ägarna till Settlementiasunnot Oy, som är ett bolag som producerar bostäder för sociala tjänster. (Kalliola.fi)

### 3.4 Rådgivningen Ne-Rå

Ne-Rå är en studentdriven lågtröskel socialrådgivning. Ne-Rå grundades från ett projekt som varade från år 2004 till 2007 vars syfte var att förverkliga en lågtröskel socialrådgivning med ändamål att förebygga tidig exkludering i samhället. Ett annat mål var att skapa en ny typ av inläringsmiljö för högskolestuderanden. Detta gjordes med att högskolestuderanden är de som ansvarar för det praktiska arbetet, med hjälp av handledning av personalen. (von Kraemer & Ruskomaa, 2008)

Ne-Rå upprätthålls av Kalliola-institutet och samarbetar med Metropolia, Diak och Arcada. Till Ne-Rå kan man komma in för råd om sociala tjänster och fördelar eller också bara om man vill komma in och diskutera livets situation.

Ne-Rås olika verksamhetsprinciper är:

- Jämlikhet; rådgivningen är öppen för alla medborgare
- Konfidentialitet; de studerande har tystnadsplikt
- Anonymitet; du får fara anonym
- Avgiftsfri service; Ne-Rå fungerar utanför den offentliga serviceapparaten
- Förebyggande av marginalisering

I Ne-Rå får man betjäning på finska, svenska och engelska. (ne-ra.fi)

Ne-Rås klienter består av vuxna i utsatta livssituationer. Det är människor som bland annat kan sakna bostad, en fast ekonomi eller ett socialt nätverk. Den klientgruppen som är vanligast på Ne-Rå är bostadslösa och invandrare. Med andra ord så är Ne-Rå där som stöd för att hjälpa dem som är socialt utsatta och sårbara. Enligt Madsen (2006 s.20) är de socialt utsatta och sårbara en av de fyra målgrupperna som berörs av socialpedagogiken.

Att praktisera på Ne-Rå är väldigt mångsidigt, praktikanterna får ta del av allt som till exempel rapportering, informeringen av verksamheten och planeringen. Det uppskattas då det kommer egna idéer från studerandena och man visar eget initiativ. De som redan anser att de har tillräckligt med erfarenhet och kunskap kan självständigt ta hand om utlokaliserad rådgivning. På Ne-Rå arbetar man i par, då har man ett delat ansvar och lär sig även från varandra. Då de jobbar tillsammans med klienterna så lyssnar de och utvärderar på basen av det stöd de skall ge, deras huvudsakliga uppgift är att söka upp information som kan hjälpa eller hänvisa klienten vidare till andra tjänster. Andra arbetsuppgifter kan bland annat vara att hjälpa brukarna fylla i olika blanketter och formulär, både fysiska och elektroniska. Syftet med arbetet är att främja klienternas egna resurser och hjälpa vardagen. Arbetet på Ne-Rå är självständigt, dock får de stöd av handledarna och de andra fastanställda då det behövs. Det ordnas även organiserad vägledning för praktikanterna. (ne-ra.fi)

## **4 TIDIGARE FORSKNING**

Under detta kapitel kommer vi att redogöra för tidigare forskning som är relevant för vår studie. Den tidigare forskningen handlar om socionomens kompetenser, lärandet i arbetslivet och koppling mellan teori inom socialpedagogik. Vi har använt oss av följande databaser: Arcada Finna, Julkari.fi, EBSCO, Google Scholar. Som sökord har vi använt matalakynnyksen palvelut, matalan kynnyksen palvelu, inlärningsmiljö, workplace learning, low threshold, connection between theory and practice. Forskningarna är hämtade från böcker och olika databaser.

### **4.1 Socionomens kompetenser**

Enligt ARENEs (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry 2017) utredning är socionomens kärnkompetenser social rättighet, socialt välbefinnande och funktionsförmåga samt delaktighet. Grunden för socialt arbete anses vara ”socialt”, vilket tyder på individens interaktion och engagemang i samhället. Kompetenserna har regelbundet

uppdateras på grund av krav som ändras i arbetslivet, och senaste uppdateringen gjordes i april 2016. I socionomutbildningen utvecklar man kompetenser som man använder sig av i arbete med olika klientgrupper. I socionomutbildningen sätter man också tyngdpunkt på sociala färdigheter samt färdigheter inom lärandet. Kunskap inom det sociala området handlar också om allmän arbetsrelaterad kompetensutveckling. De kompetenser som behövs inom sociala området är: etisk kompetens, kompetens i klientarbete, kompetens i det sociala områdets servicesystem, kompetens i kritiskt och delaktighetsfrämjande samhällsarbete och kompetens i forskningsbaserad utvecklings- och innovationsverksamhet samt kompetens i medarbetarskap, ledarskap och företagsamhet. (ARENE 2017 s.10)

Mäkinen (2009 s. 18-19) beskriver inom den etiska kompetensen skall man som socionom tänka på det sociala områdets yrkesetiska principer och värderingar i sitt sätt att agera. Det är viktigt att reflektera över de yrkesetiska frågorna och man skall se skillnaden hos klienter och case och behandla dem individuellt. Det är även viktigt som socionom att främja jämlikhet och arbeta mot att förebygga exkludering inom individuell-, samhundsriktad- och samhällelig nivå. I kompetens i klientarbete tillhör det att kunna identifiera den personliga människosynens och värdegrundens innebörd inom arbetet på det sociala området. Man skall kunna uppnå ett professionellt förhållande till sina klienter och sträva efter en så fungerande växelverkan som möjligt. Det är socionomens uppgift att kunna utvärdera klientens behov och jobba utgående från det. Även att kunna se klientens egna styrkor och ta nytta av dem för att hjälpa processen.

Socionomen arbetar målinriktat och bidrar med stöd för att hjälpa handleda klienten. En regelbunden utvärdering av processen är också viktigt för att notera de olika utvecklingskedena. För att kunna använda sig av kompetensen inom det sociala områdets servicesystem bör man ha kunskap om servicesystemets strukturer och lagstiftning. Det måste även finnas kunskap inom förståelse av förändringar och behov av förändring i samhällelig välfärdsservice. Det är viktigt att man som professionell är kvalificerad för att kunna avgöra klientens behov inom service i alla olika livsskeden och kunna arbeta enligt förebyggande arbetets principer. En annan viktig punkt är att socionomen fungerar professionell och har kompetens då den jobbar i mångprofessionella team. (Mäkinen 2009 s. 18-19)

Kompetens i kritiskt och delaktighetsfrämjande samhällsarbete handlar om att via internationella, nationella och lokala perspektiv kunna utvärdera olika processer som kan påverka klientens jämlikhet och även inklusion. En socionom skall ha förmågan att koppla metoder i socialt arbete, bemästra samhällelig påverkan och även ha skicklighet inom kommunikation. Klienternas delaktighet inom samhället skall ligga i fokus och det hör till socionomens uppgifter att vara delaktig i intressebevakande arbete. I kompetens i forskningsbaserad utvecklings- och innovationsverksamhet finns det arbetssätt som en socionom skall innefatta. Dessa är bland annat; reflektiva, forskande och utvecklingsinriktade. Även kompetens i praxisförankrad forskning och kunnande i att skapa ny kunskap. Förverkligande, planering, utvärdering och rapportering hör även till arbetsprocesser inom klientarbete. Den sista kompetensen handlar om att ha färdigheter i medarbetarskap, ledarskap och företagsamhet. Som socionom arbetar man ofta i team så man skall ha kunskap i att jobba tillsammans med andra och samspel och växelverkan spelar en stor roll så man skall kunna ta åt sig och respektera andras tankar. Det är dock även viktigt för en socionom att ha grundförutsättningar i att kunna arbeta som en självständig företagare inom det sociala området och ha kunskap om ledarskap. (Mäkinen 2009 s. 18-19)

Det har tidigare gjorts en studie i Talentia (Helminen, Mäntyneva & Rinne, 2014) om socionomens kärnkompetenser och färdigheter.

För att få reda på socionomens kärnkompetenser och färdigheter inom olika yrkeshögskolor skickades frågeformulär ut som behandlade frågor gällande socionomernas studier och kunskaper bland annat i den teoretiska referensramen som utbildningen erbjuder, kurser som ingår läroplanen, socionomens kompetenser och praktik i klientarbete samt arbetsmetoder.

Frågeformuläret skickades till alla 21 yrkeshögskolor där där man kan avlägga socionomutbildningen, och undersökningen fokuserade sig endast på socionom-utbildningen på Bachelor nivå. Det samlades in sammanlagt 22 svar på grund av att en yrkeshögskolas två skilda kontor svarade på frågeformuläret.

I studien kommer det fram att kärnan i socionomutbildningen är kompetensen inom klientarbete. Det handlar om att kunna skapa ett stabilt och systematiskt arbetsförhållande

och ha förmåga att styra individer och grupper i deras vardag samt ha kunskap att reflektera. De yrkeshögskolor som deltagit i undersökningen anser att innehållet av klientarbete är i genomsnitt en tredje del av läroplanens innehåll. Etisk kompetens har också en stor vikt i socionombildningen, och tillsammans med kompetensen inom klientarbete står de för över halva läroplanens innehåll. Enligt undersökningen så består resten av läroplanen av ledarskap, kompetens i det sociala områdets servicesystem, kritisk och inkluderande samhällskompetens samt kunskap inom utveckling av forskning. Dock finns det skillnader mellan yrkeshögskolorna; vissa yrkeshögskolor betonar mer kunskap inom servicesystem, medan andra yrkeshögskolor koncentrerar sig mera på forskning och utvecklingskunskap på grund av socialpedagogiska skäl.

Studien ovanför nämner är kompetensen inom klientarbete kärnan i socionombildningen. Som socionom kan man skapa en professionell och delaktighetsfrämjande relation med kunden där man förstår klientens behov och resurser. Som socionom har man också kunskapen att tillämpa olika teoretiska metoder och arbetsmetoder samt kunna utvärdera dem. Socionom hör också stödja och vägleda olika typer klienter och klientgrupper i deras vardag. Socialt arbete är kopplat till samhällets strukturer och atmosfär. Klientarbete som sker i den sociala branschen är styrd av olika principer, handlingar och värderingar. Det som styr mest klientarbetet är socialskyddslagen, principerna för socialt välfärd och etiska riktlinjer. Man strävar att hjälpa och stöda klienten i hans problemsituationer, alltså socialt arbete handlar om förändringsarbete. Arbetets tyngdpunkt kan ligga beroende på kundens situation antingen på den förebyggande- eller på den korrigerande sidan. Den samhälleliga situationen, klientgruppen, hjälporganisationen eller problemet kan vara påverkande faktorer gällande socialarbetets karaktär. Arbetet kan vara vägledande, lärande, motiverande eller stödandet av kunden. Klientarbete kan utföras i kontor, i kundens hem, på gatan och klubbar samt på nätet. Arbetet kan handla oftast om balansering mellan empati och stränghet. Det räcker inte bara att man visar empati i klient arbete, utan man måste också kunna kräva av klienten åtgärder, och dessa krav måste givetvis vara väl motiverade från den professionella. Nivån på kravet måste dock vara så lågt att klienten inte tröttnar på att sträva efter målet. Stöd måste vara tillgängligt då när individen inte själv har tillräckligt med resurser. (Mäkinen et al 2011 s. 100)

## 4.2 Lärandet i arbetsliv

Tynjälä et.al (2004 s. 129) talar om att den sociala sidan i arbete. Teamet och sociala nätverk verkar vara viktiga aspekter inom lärandet på jobbet. Det betyder att man ser på arbetsteamet och arbetsmiljön som en primär lärande miljö. Det som lärs i arbetet, är oftast kopplat till sociala situationer. De studier som har undersökt i konsekvent lärandemiljö på arbetsplatser har främst haft en teoretisk utgångspunkt och har därför inte i lika hög grad fokuserat på det praktiska lärandet.

Tynjälä et.al (2004 s.130) har undersökt hur man lär sig genom gemensamt görande och hur de anställda anser det gemensamma görandet påverka deras lärande. Två tekniska företag och ungdomsgårdar från en viss stad i Finland deltog i undersökningen. I de tekniska företagen observerades gemenskapsfrämjande arbetssituationer och 18 personer intervjuades, i ungdomsgårdarna samlades data genom att observera och banda in ungdomsledarnas team möte.

Resultatet visade det sig att de anställda tyckte att det är viktigt att en gemensam, arbetsvänlig atmosfär uppehålls i sociala situationer på arbetsplatsen. Resultaten visade också att lärandet på jobbet är i första hand kopplat till sociala situationer som sker när man arbetar ihop. Fast gemenskapen verkar vara en stark grund för det hela, är arbetsorganisationens gemensamma perspektiv och kultur inte självklara saker. Det kräver kontinuerligt arbete för att skapa och upprätthålla gemenskapen. Om man bara koncentrerar sig på det tekniska arbete, kan upprätthållningen av en bra social atmosfär bli av, och då kan inläringens kvalitet på arbetsplatsen bli sämre. De sociala situationerna och gemenskapen är viktiga förutsättningar när det gäller lärandet på arbetsplats. (Tynjälä et.al 2004 s.134-135)

Collin och Tynjälä (2003) har undersökt hur teori och praktik samtidigt bidrar till den professionella utvecklingen. Detta blir viktiga frågor som är kopplade till kompetensernas utveckling. I undersökningen deltog sammanlagt 69 personer. För att få ett mera täckande resultat intervjuades arbetstagare med varierande längd på arbetslivserfarenhet



och universitets studerande som genomförde praktik i arbetslivet Sammanlagt intervjuades 18 arbetstagare och 51 studerande. Analysen utgående från det insamlade materialet beskriver att både anställda och studerande lägger stor vikt på arbetsbaserad inläring med deras åsikt om värdet på kunskapen man fick under skolundervisning var varierande. De som deltog i intervjun ansåg att lärandet inte är ett likformigt fenomen, utan det kan variera mellan olika kontexter och aktörer. Resultaten visar också studerandes "bok kunskap" omvandlas till underförstådd eller tystkunskap när studerande ännu genomför sina studier. Förutsättningarna för detta är att formell kunskap bör användas för autentisk problemlösning.

### **4.3 Kopplingen mellan teori och praktik inom socialpedagogik**

Jan Storø från Oslo and Akershus University College of Applied Sciences redovisar i sin forskning "The difficult connection between Theory and Practice in Social Pedagogy" (2013) om socialpedagogik och vad det egentligen innebär eller framför allt vad socialpedagogiken gör. Syftet med forskningen är att ta upp skillnaderna på teori och praktik inom ramen för inläring. I början av forskningen syns det en tydligare uppskattning gentemot praktiskt arbete än det man lär sig i teori, han tar upp som exempel hur man ofta hör att möten med klienterna och förhållandet man bygger upp är betydligt intressantare än att höra teorierna om ämnet. Storø tar upp några exempel på varför uppfattningen om teorin kan vara negativ, ett av dem var av Parton and O'Byrne (2000) som anser att teorin i många fall inte medvetet går att använda som ett konkret verktyg inom praktiskt arbete. Enligt Storø (2013) kan detta bero på att kopplingen mellan teori och praktik kan vara svår att se, och att det inte ovanligt endast se dem skilt och på grund av detta preferera det ena före det andra. Han pratar dock om hur vi omedvetet handlar beroende av teori man under något skede har lärt sig, och han anser att det borde finnas någon slags skyldighet i människor att lära sig mer om processen mellan vårt tänkande och våra handlingar. Det är även ur teorin tankarna bildas som vi använder då vi söker förklaringar för vårt handlande.

Storø (2013) tar även upp termen *vardagsteori*, ett exempel på vad som klassas som vardagsteori kan vara något så simpelt som att borsta tänderna. Faktumet att varje gång man tar upp sin tandborste och väljer den sidan som är mjuk och inte den motsatta, är en

självklarhet, eftersom det är så man någon gång har lärt sig. Man har fått den kunskapen av någon förälder eller eventuellt i skolan där man även har lärt att borsta på ”rätt sätt”. Detta är teorin inom att borsta tänderna, något väldigt simpelt men det är även en kunskap som kommer från teoretisk inläring. Dock finns det mer än teori, även i att kunna borsta tänderna. Till exempel kunskapen man får av resten av kroppen; handen vet hur den håller i borsten, hur hårt och hur den rör sig. Denna kunskap kallas för *tyst kunskap*. Tyst kunskap innebär kunskap man inte kan förklara eller läsa om varför och hur man behärskar den. Ett annat exempel på tyst kunskap är att hålla balansen på en cykel. Tyst kunskap dyker upp i många situationer, även i praktiken. Storø (2013) beskriver att enligt många kan det anses ointressant att ta reda på varifrån våra handlingar kommer och vad teorin bakom det hela är. Storø (2013) uppmuntrar dock till att alla borde bli bättre på att ta reda på detta. Han skriver att i hans ideal för praktisk socialpedagogik är att bli mer medveten om vad och varför vi gör då vi agerar på ett visst sätt.

Att jämföra tandborstning och socialpedagogik i sig är kanske inte det mest givande och av liten betydelse, men ger dock en inblick på epistemologi (läran om kunskap) och visar att det finns en koppling mellan en simpel praktisk uppgift och teori. Det Storø (2013) kommer fram till är alltså kopplingen mellan teori och praktik och hur den ofta finns där trots att den kan vara omedveten. Han betonar dock att endast en bestämd del av praktisk kunskap handlar om tillämpning av vetenskapliga teorier, praktisk kunskap som är individuell kunnighet formas utifrån individens miljö och tolkning.

## **5 TEORETISK REFERENSRAM**

I det här kapitlet redogörs för vår teoretiska referensram. Vi har utgått från ett socialpedagogiskt perspektiv med fokus på empowerment, bemötande och delaktighet. Vi har valt oss att sätta fokus på dessa begrepp på grund av dessa delar av socialpedagogiken har en stor betydelse i klientarbete.

## 5.1 Socialpedagogik

Socialpedagogiken grundar sig från viljan att hjälpa de utsatta och exkluderade i samhället och främja deras vilja och förmåga att påverka sin egen situation då det händer. Att få individen att se vilka resurser som finns att hitta i sig själv. (Madsen 2006 s. 65-66).

Socialpedagogikens syfte är att stöda människor i olika livssituationer och hjälpa dem att bli delaktig i samhället. Tankesättet är pedagogiskt, målet med handledningen är att individen skall vara kapabel till att ta mer eget ansvar och bli självständig. (Ranteen & Rouhainen-Valo, 2005)

Med hjälp av socialpedagogik vill man förebygga exkludering och hjälpa de exkluderade. I dagens samhälle är risken att inte leva upp till förväntningarna stora, och antalet exkluderade människor ökar. (Madsen 2006 s. 65-66)

Risken att bli exkluderad finns i alla livsskedan, orsaker för detta kan vara bland annat: i barndomen, bland annat på grund av föräldrars sociala problem, i ungdomstiden, på grund av exempel problem i skolan, i vuxen livet på grund av bland annat missbruksproblem och även i ålderdomen var orsaken kan vara ensamhet.

Listan på orsaker till varför en individ kan falla utanför samhällets förväntan är lång. Inom socialpedagogiken finns det dock begrepp som kan vara till hjälp inom individens inklusionsprocess, till dessa hör bland annat; bemötande, empowerment, hjälp till självhjälp och "cyklepedagogik", som innebär att ge individen en tilltro till sina egna resurser, uppmuntra individen att använda dessa resurser och efter hand släppa taget.

Enligt Eriksson & Markström (2007 s. 189-191) kan kärnan till att framställa kunskap inom socialpedagogiken hittas i kopplingen mellan teorin och det praktiska arbetet

### 5.1.1 Empowerment

Ordet empowerment får sitt ursprung av ordet power, och när man översätter det till svenska märker man att ordet har många olika betydelser. Det kan betyda styrka, kraft eller makt. Empowerment, alltså att få känslan av makt, styrka och kraft, betyder i detta sammanhang att personer eller grupper som är i en maktlös position ska skaffa sig kraft som leder till att de kan få styrka till att jobba sig ur maktlösheten. Genom detta kan det bli möjligt att arbeta emot de saker som håller individen eller gruppen nere och på detta

sätt påverka själv på sitt egna liv. Empowerment uttalar både en målsättning och de verktyg som krävs för att nå målet. (Askheim & Starrin 2007 s. 18)

Empowerment handlar också om att få igång processer och verksamheter som kan leda till förstärkning i deras självkontroll, vilket i teorin betyder att människor får mer självförtroende, bättre självuppfattning och mer kunskap samt färdigheter. (Askheim & Starrin s. 18)

Enligt Moula (2009 s.19) handlar empowerment processen också om att upptäcka och öka resurser inom och runt individer, familjer, grupper och regionala kommuner.

Värderingar, människosyn och förhållningssätt ses ut vara viktiga utgångspunkter gällande empowerment arbete. De utgångspunkter som uppskattas högst är att se alla människor som kapabla om man ger dem rätt villkor, fokusera på individernas lika rättigheter och värden samt ändra på maktstrukturen så att respekt uttrycks för människornas lika rättigheter och värde. (Askheim & Starrin 2007 s. 81–82)

### **5.1.2 Bemötande**

Bemötandet spelar en betydelsefull roll inom socialpedagogiken och det sociala området överlag. Ett professionellt bemötande inom klientarbete är enligt Blennberger (2013 s. 14) ett bra bemötande. Då man arbetar på ett människonära sätt är det viktigt att kunskap inom bemötande. Att ha kunskapen att bemöta människor är dock inte en självklarhet. Människor som växer upp i en miljö där det saknas respons, medkänsla och intresse kan riskera individens förmåga att bemöta människor. Det är inte ovanligt för de professionella inom det sociala området att möta på människor som har utvecklat en sämre förmåga, eller aldrig haft kompetens i att bemöta människor och beroende på detta även haft svårigheter att bilda fungerande relationer. (Meeuwisse et.al 2006 s.149) Då är det av ännu större betydelse att den professionella har en bra kunskap inom bemötande. Carlander (2002 s. 34) talar om att genom ett bra bemötande kan man även förebygga problem. Att möta svårigheter kan vara ansträngande för den professionella och är man flera som arbetar med samma klient måste man ha samförstånd i bemötandet. Ända sättet att uppnå detta är genom att ha ett gemensamt förhållningssätt. Om man ska kunna förebygga problem måste man ha mod att se dem.

Ett professionellt och ett ”bra” bemötande innehåller flera olika faktorer man bör tänka på, bland dessa hör till exempel: hur vi rör oss så som gester och kroppshållning, ansiktsuttryck, tonfall och ordval. Beroende på hur brukaren tolkar dessa kan även uppfattningen av mötet påverkas, om det ansågs som ett bra eller ett dåligt möte. (Blennberger 2013 s. 31-36) I ett bra bemötande är det även viktigt att komma ihåg att ”se och bekräfta” brukaren, med att bland annat visa vänlighet och respekt kan man bekräfta personen. Via detta kan den professionella anses som empatisk och lyhörd. (Blennberger 2013 s.149) Beroende på hur brukaren tolkar ens bemötandet kan också vara en avgörande faktor gällande brukarens vilja att fortsätta samarbetet. (Cederlund 2014 s.37)

Även den etiska aspekten har en stor betydelse inom bemötande. Blennberger (2013 s 67) tar även upp detta i sin bok ”Bemötandes etik”, han redovisar för hur alla människor bör behandlas och bemötas likvärdigt. Han redovisar även för Människovärdesprincipen, varav en del behandlar regeln om icke-diskriminering. Det kan dock uppstå situationer då det tydligt märks av skillnader i brukarens normer och värderingar, bland annat på grund av kulturskillnader. I dessa situationer är det viktigt för den professionella att inse detta och inte låta det påverka bemötandet på ett negativt sätt (Blennberger 2013 s.103). Bland annat i en sådan situation är det viktigt för den professionella att ha kännedom om sina egna värderingar, det hjälper förståelsen mot andra. (Sue, Rasheed & Rasheed Matthews 2015, s. 60) Förmågan att hålla sig neutral till sina egna normer och värderingar underlättar klientarbetet med brukare som inte delar samma. Det är den professionellas uppgift att vara mottagande för t.ex. invandrarens synsätt. (Chang-Muy & Congress 2015 s. 89-94). Att bemöta andra med respekt behöver inte innebära att vi accepterar allt, men att inte låta det påverka arbetet och genom att lyssna ger det även oss en större inblick och förståelse till omvärlden. (Al-Baldawi 2014, s. 56)

### **5.1.3 Delaktighet**

Delaktighet innebär att man är med, påverkar och bryr sig och att man tar del av den gemensamma välfärden. Inom socialpedagogiken ser man på delaktighet huvudsakligen från ett brukarperspektiv. Begreppet delaktighet i sig kan dock tolkas på flera olika sätt, men det handlar oftast om inklusion. Och anses speciellt viktigt då det gäller arbete med socialt utsatta människor, då det är av stor betydelse att få individens vardag normali-

serad och bli integrerad i samhället. Att få känna sig delaktig och ha en roll i samhället är något som är viktigt för alla individer (Eklund et.al 2010 s.61–62). Delaktighet är något som hjälper och förstärker välmående, motsatsen till delaktighet är utanförskap. Att vara utanför, exkluderat är vanligt hos socialt utsatta då de till exempel inte har något socialt nätverk eller de inte arbetar och på så sätt inte känner sig delaktiga i samhället. (Creek et al 2008 s. 18)

Creek (et al 2008 s. 18) talar även om hur delaktighet och aktivitet spelar en stor roll inom människans hälsa och även i människans sociala, personliga och fysiska resurser. Att vara delaktig ger en känsla av gemenskap och en sorts betydelse.

Som tidigare nämnt är delaktighet ur ett brukarperspektiv centralt inom socialpedagogik, ett konkret exempel är att individen själv alltid borde ligga i fokus och har rätt att påverka och hjälpa i processen att främja sin egen hälsa. (Tones & Tilford 2001 s. 23) Individen skall få ta del av sin egen bättrings process och skall om möjligt vara aktiv och utveckla och framförallt upprätthålla sin egen hälsa. (Hanson 2004 s. 76) Delaktighet spelar även en roll även i empowermentprocessen. (Eakin et al 2001 s. 4).

Det är även viktigt att inte blanda ihop ordet delaktighet med deltagande, deltagande kan värderas objektivt, och delaktighet värderas av individen själv.

## **6 METOD**

I detta kapitel kommer vi att redogöra för vårt metodval, vår arbetsfördelning samt vår analys för arbetet och till sist tar vi upp de etiska aspekterna.

Vi har valt att använda enkät som insamlingsmetod och sedan göra en kvalitativ innehållsanalys av resultatet. Kvalitativdata insamlingsmetod är vanligast vid intervju som datainsamlingsmetod men vi har valt att använda oss av en enkät med öppna frågor. Orsaken till detta är att vi har valt skicka ut frågorna till personer som gjort sin praktik på Ne-Rå under de två senaste åren, så sannolikheten att någon av respondenterna behöver längre tid att minnas är stor och vi anser att svara på enkät i skriftlig form istället för att svara på intervjufrågor ger dem det mera betänketid att reflektera över praktikperioden. Skriftlig form erbjuder även sannolikheten för utförligare svar.

Att enkäten är kvalitativ istället för kvantitativ beror på att kvantitativa metoder handlar om matematiskt tillvägagångssätt att analysera siffror och uppgifter som kan skrivas med siffror. (Eliasson, A. 2018 s. 27–28) Målet för detta arbete är dock inte att analysera siffror då arbetets medverkar antal är lågt och även för att arbetets syfte handlar om att ta reda på respondenternas åsikter.

Eliasson (2018 s. 28) talar om att det är i kvalitativa undersökningar är väsentligt att så många som möjligt svarar på grund av att utredningen handlar om hur omfattande olika förhållande och inställningar finns bland de tillfrågade. Desto mindre som svarar, desto större risk är det att undersökningen inte ger ett korrekt resultat.

## **6.1 Kvalitativ forskningsmetod**

Den kvalitativa metodens mening är att skapa bättre förståelse av det samhället vi lever i samt ge bättre förståelse hur grupper, organisationer och individer uppför sig och påverkar varandra. I kvalitativa metoder är det forskarens uppfattning eller tankesätt av information som ligger till grund för arbetet. (Holme & Solvang 1997 s.76)

För att forskaren ska kunna förstå situationen som grupper, organisationer eller individer befinner sig i, måste hen kunna komma dem inpå livet. Forskaren uppnår detta genom att försöka sätta sig in i den undersöktes situation och se världen från hans synvinkel. (Holme & Solvang 1997 s.92) Då söker forskaren också förståelse om utvecklingen inom deras erfarenheter (Kvale et al. 2009 s. 17).

När man använder sig av den kvalitativa metoden ska man ta i beaktande och lägga fokus på mångtydig och öppen empiri, fast många kvalitativa metoder lägger tonvikten på kategorisering (Alvesson & Sköldberg 2008 s. 17). Enligt Holme & Solvang (1997 s.82) ska de personer som deltar i en kvalitativ forskning ha friheten att formulera sina egna uppfattningar.

## **6.2 Datainsamlingsmetod**

Som datainsamlingsmetod för detta arbete har vi valt enkät med öppna frågor (se bilaga 3). Detta kändes som ett naturligt val för om man undersöker individens upplevelser, åsikter, tyckande m.m. så använder man sig av intervjuer eller enkäter. Vi bestämde oss att använda öppna frågor på basen att studien är kvalitativ.

## **6.3 Kvalitativ innehållsanalys**

I denna studie har vi använt oss av en kvalitativ innehållsanalys.

Kvalitativ innehållsanalys handlar om att tolka och granska texter. Denna metod är väldigt användbar i olika forskningsområden på grund av att den kan användas i olika texter och tolkningen kan förekomma i olika nivåer. (Granskär & Höglund-Nielsen 2008 s.159)

Innehållsanalysen kommer att göras enligt Jacobsen med att följa de sex faserna.

Första fasen handlar om att tematisera, vilket handlar om att försöka simplificera och strukturera texten. I den andra fasen ska man kategorisera, alltså gruppera olika teman. Då skapar man huvud och underkategorier genom att fördela i grupper liknande teman som kommer fram i svaren. Genom detta gör man en ytterligare abstraktion av data. Tredje fasen handlar om att fylla kategorierna med innehåll genom att välja citat från data man samlat in. Citaten ger en uppfattning vad deltagarna uttalat sig om de olika kategorierna. I fjärde fasen räknar man antal gånger som ett tema nämns i svaren. Detta kan hjälpa undersökarna att få en helhetsbild om vilka teman är viktiga enligt respondenterna. I de två sista faserna följer man samma process som redogjorts tidigare för varje intervju, och då jämför man fler intervjuer med varandra. (Jacobsen 2012 s.146–152)

## **6.4 Etiska överväganden**

Enligt Jacobsen (2007 s.21) finns det tre grundläggande villkor som måste uppfyllas för att det kan anses som en etiskt rätt undersökning. De tre grundläggande grunderna är; krav på skydd av privatliv, krav på att bli korrekt återgiven och informerats samtycke.



Dessa krav kommer att följas under enkätstudien.

Krav på skydd av privat liv kommer att uppfyllas genom att hålla enkäterna anonyma, inga namn kommer krävas då man fyller i dem. Anonymitet handlar om att det ska vara omöjligt att förknippa informationen man fått med uppgifter om enstaka individers identitet. Det är inte krångligt om det handlar om en undersökning med många enheter, men det kan bli problematiskt när det finns färre enheter. Om det finns färre enheter, måste man sänka på kraven av anonymitet och i stället kräva konfidentialitet. Konfidentialitet handlar om att det är i praktiken möjligt att identifiera enstaka personer, de som utför undersökningen försäkrar att personuppgifter inte sprids och att man inte kan identifiera enstaka personer i presentationen av resultaten.(Jacobsen 2007 s. 25)

Anonymiteten kommer även eventuellt bidra med mer ärliga svar. De ända som kommer att se enkäterna är vi som ansvarar över undersökningen.

Andra kravet som handlar om korrekt presentation av data kommer att uppfyllas genom att inte ändra på orden och berätta det så som alla studeranden har svarat på enkätfrågorna.

Att ge korrekt presentation av data handlar om att man ska sträva till att återge resultat på ett fullkomligt sätt och placera in dem i sitt sammanhang, men det är givetvis aldrig möjligt att framställa resultaten i sitt fullständiga sammanhang. Detta är något som man aldrig kan uppnå, men man bör sträva efter det. Man ska presentera data på ett fullkomligt sätt då man anser att det är betydelsefullt att ett visst resultat ska bli begripligt. Det som bör undvika är att använda resultat för att argumentera för något som respondenten inte har ursprungligen menat. (Jacobsen 2007 s. 26–27)

Avslutningsvis så kommer vi att hålla oss till informerat samtycke så att det finns en tydlig beskrivning till vad denna enkät används till, och detta uppnås med ett informationsbrev som medföljer själva enkäten.

Det grundläggande villkoret för att informera samtycket är att den som blir undersökt deltar frivilligt i undersökningen. Det handlar om att deltagaren för själv välja om hen vill delta, och valet ska komma utan någon press från andra. Den som deltar måste vara själv kapabel av att bestämma självmant om hen vill delta. För att kunna fritt delta i en undersökning eller ej, måste individerna ha klar information gällande undersökningens syfte, nackdelar och fördelar samt hur data ska användas. (Jacobsen 2007 s. 22–23)

## 7 RESULTATREDOVISNING

I detta kapitel redogör vi för enkätsvaren. Vi fick personuppgifter av åtta studeranden. Enkäten skickades till de åtta personer varav fem svarade. Studeranden hade en vecka tid på sig att svara. I frågeställningarna för arbetet finns det fyra temaområden; empowerment, delaktighet, bemötande och kompetens i klientarbete. Utgående från dessa temaområden har vi även kategoriserat frågeställningarna i enkäten. Där finns det även en avslutande och öppen fråga som handlar om praktikanternas allmänna åsikter om Ne-Rå som inlärningsmiljö.

Svaren av enkätfrågorna har analyserats inom dessa fem temaområden. Resultaten presenteras i löpande text, sedan framkommer även citat tagna från respondenternas svar för att förtydliga resultaten. De fem temaområden som hittas i frågeställningarna fungerar även som överkategorierna för denna analys.

### 7.1 Empowerment

I kategorin "Empowerment" ingår underkategorierna; Hjälptill självhjälp, praktiskt klientarbete, pararbete.

#### Hjälptill självhjälp

Det visade sig att alla respondenter ansåg att främja klientens egenmakt var största källan till empowerment känsla. Respondenterna uppnådde detta med att uppmana klienten att själv fylla i olika formulär och ta samtal, med stöd. En av respondenterna skrev såhär;

*“Jag har stött klienterna till att göra t.ex. elektroniska ansökningar, så att det genom det får känslan att de kan påverka själv och att de kan själv lära sig hur de kan sköta själv deras ärenden i fortsättningen.”*

En av respondenterna förklarade i slutet av ett klientmöte och bekräftade för kunden att man har gjort framsteg i processen:

*“...i slutet påminde jag klienten att nu är en sak fixad och man har gjort framsteg.”*

## Praktiskt klientarbete

Många av respondenterna berättade om att de kände empowerment på grund av att deras professionella självkänsla har vuxit. Många syftade till att empowerment känslan kom då de hade lyckats hjälpa kunden: En av respondenterna svarade såhär;

*“Det praktiska kundarbetet var empowermerat då jag märkte att jag hade mycket passande/relevant info i förhållande till kundernas situationer.”*

*”Största känslan av empowerment kom t.ex. då om klienten var väldigt nöjd gällande den hjälp han hade fått eller var väldigt lättad över att något blev upprätt på grund av min hjälp”*

Även en respondent kände känslan av empowerment då hen hittade egna styrkor i arbetet:

*“Jag upplevde känslan av empowerment genom att hitta egna styrkor i arbetet”*

## Pararbete

På Ne-Rå jobbar man självständigt, dock har man en teampartner med sig i klientmöten. Växelverkan med den andra praktikanten ökade även empowerment åt en av respondenterna:

*“Största känslan av empowerment kom när jag diskuterade om klientmöte med min arbetspartner.”*

## 7.2 Bemötande

Under kategorin “Bemötande” ingår underkategorierna; Klientmötes karaktär, praktikantes yrkesroll.

### Klientmötets karaktär

Alla respondenterna beskrev att atmosfären på klientmötena spelar en betydelsefull roll. De ansåg att den skall vara lugn och trygg. Klienterna skall känna av att någon lyssnar på dem och är där för att hjälpa. Respondenterna svarar såhär:

*“En trygg och öppen atmosfär. Ingen blir diskriminerad eller bortvänd.”*

*“Att man lyssnar och visar empati. Det är också viktigt att man visar åt klienten att jag är på riktigt intresserad om hens situation och jag vill gärna hjälpa.”*

Klientmötena skall även gå i egen takt och inte vara påskyndade betonar många av studerandena:

*“I Ne-Rå finns det mer tid till klienterna än på andra ställen. Ansökan om medborgarskap tog ofta 3 timmar, vilket skulle ha varit utmanande på andra ställen men i Ne-Rå ordnades tiden. Man lyssnar på kunden och låter hen berätta om sin situation utan att man genast börjar lösa problemet.”*

*“Stressfritt bemötande”*

*“På basen av min handledares feedback övade jag mig under praktiktiden att vara mer lugn, tala och reagera långsammare.”*

### Praktikantens yrkesroll

Respondenternas uppfattande om klienternas bemötande gentemot dem var i de flesta fall positiva. Två av dem tog upp hur de upplevde att klienterna inte såg dem som praktikanter utan som professionella, det fanns dock två olika tolkningar av detta:

*“Klienterna är inte alltid medvetna om att jag är en studerande och de antar att jag vet allt om allt. Det har också påverkat mitt klientarbete på det sättet att jag vill visa till*

*klienterna att jag inte vet allt om allt och jag medger genast i början detta men säger att vi reder ut saken tillsammans.”*

*“Klienterna tog bra emot praktikanterna, och jag upplevde aldrig att jag vara bara en praktikant i deras ögon.”*

### **7.3 Delaktighet**

Denna kategori består av underkategorin: Ansvar att tillhandahålla hjälp

#### **Ansvar att tillhandahålla hjälp**

Enligt respondenternas svar har de använt ett delaktighetsfrämjande arbetssätt genom att stöda klienten att själv fylla i blanketter och ansökningar.

*“Jag har t.ex uppmuntrat klienterna att skriva själv elektroniska ansökan så att de skulle själva lära sig hur det görs fast jag är medveten att det skulle fixas snabbare om jag själv skulle fylla i dem.”*

Om Ne-Rå inte kan hjälpa klienten hänvisas hen till andra aktörer som kan hjälpa. Även en av respondenterna nämnde att hen har uppmuntrat klienter att ta del av olika typer av evenemang som kan skapa mer innehåll i klientens liv:

*“Om man inte kan hjälpa klienten i Ne-Rå hittar man någon aktör som kan.”*

*“I Ne-Rå uppmuntrades klienterna att lära sig att sköta sina egna saker och t.ex. Ta del av språkkurs eller i något annat evenemang förutom rådgivningen som skulle kunna hjälpa dem att få mera innehåll i sitt liv och genom det få mer känsla av delaktighet.”*

### **7.4 Kompetens i klientarbete**

Under kategorin ”Kompetens i klientarbete” ingår följande underkategorier; Samtals teknik, Situationsbundet stöd, Helsingfors servicesystem, individnivå, koppling mellan teori och praktik

## Samtalsteknik

Det visade sig att under praktik perioden hade respondenterna utvecklat sin förmåga att formulera sina frågor så att det underlättade klienterna att svara på frågorna, och genom detta få den väsentliga och viktigaste informationen fram gällande klientens situation:

*“Med hjälp av feedbacken och stödet som jag fått av handledaren och andra praktikanter har jag lärt mig att formulera frågor på det sättet att klienten skulle ha lättare att svara, om jag frågar t.ex. mer specificerande frågor gällande klientens situation.”*

*“Jag har lärt mig bli bättre på att fråga mer specifika frågor och genom detta få veta allt det nödvändiga”*

## Situationsbundet stöd

Enligt resultaten lyfte tre av fem respondenterna fram att de har utvecklat sig att värdera vilket information var viktigt för att sedan utvärdera vilken sorts hjälp klienterna behöver:

*“Jag lärde mig att värdera vilket är viktigt att ta fram fast klienten inte nämner det och vilket är onödigt att ta fram.”*

*“Efter att jag fått mer erfarenhet i klientarbete kunde jag ta sådana saker i beaktan som var viktiga när det gäller att ge hjälp. Jag kunde fråga mer specificerad info av klienterna just av de saker, som var nödvändiga enligt situation.”*

## Helsingfors servicesystem

Fyra av fem respondenter anser att Ne-Rå har varit ett ställe där de har kunnat utveckla sin kunskap om Helsingfors servicesystem. Respondenterna uttryckte detta på följande sätt:

*“Jag lärde mig också mycket av servicesystemet.”*

*“... och överlag i min kännedom om servicesystemet.”*

*“... och när praktiken tog slut upplevde jag att jag också fått en tydligare bild av service systemet.”*

*“... och jag fick en större uppfattning av Helsingfors service karta.”*

## Individnivå

I resultatet kom det fram att respondenterna har lärt sig att hantera och bemöta olika känslor på individnivå

*“I klientmöten lärde jag mig också att bemöta olika känslor och läsa situationen så som den var just i den stunden. Alla klienter var en egen person, alltså man tog emot situationen så som den var. Man fungerade inte enligt någon speciell modell.”*

*“... och kulturkänslighet.”*

## Kopplingen mellan teori och praktik

Resultaten visade sig att två av fem respondenter inte tänkte medvetet på teori i klientarbete, medan två respondenter kopplade teori i praktiken. En av respondenterna svarade inte på denna fråga.

*“Jag tror att jag inte under min praktiktid på något sätt förlitade mig på någon teori utan bara koncentrerade mig på görandet.”*

*“Jag tänker inte medvetet på teori i klientarbete”*

*“Empowerment, delaktighet, Maslows behovshierarki”*

*“Speciellt bemötande av människor, empowerment, klientorientering och kulturkänslighet.”*

## 7.5 Ne-Rå som lärandemiljö

Under kategorin ”Ne-Rå som lärandemiljö” ingår underkategorierna; Självständigt arbete, Andra praktikanter och Lärarrikhet.

### Självständigt arbete

Tre av fem respondenter beskriver att det var positivt hur mycket ansvar de fick under sin praktik tid på Ne-Rå. Dock enligt en av respondenterna krävdes det mycket initiativtagande, men påpeka detta var belönande i slutändan.

*“Här slipper man själv och göra, och inte bara följa med på sidan när någon annan gör något.”*

*“Jag gillade speciellt hur mycket ansvar praktikanterna fick i Ne-Rå.”*

*“Praktiken i Ne-Rå krävde mycket eget initiativ, vilket var belönande i slutändan då man märkte att ens egen självsäkerhet hade ökat.”*

### Stöd från andra praktikanter

Tre av fem respondenter ansåg att de andra praktikanter var som stöd under praktikperioden och bidrog till lärandeprocessen. Respondenterna beskriver detta på följande sätt:

*“Jag har observerat andra arbetare och praktikanter och lärt mig av dem.”*

*“Men jag fick mycket stöd av andra praktikanter, och jag upplever att vi tillsammans med praktikanterna fungerade bra ihop.”*

*“Ne-Rå var för mig ett bra ställe att få erfarenhet inom klientarbete, för om jag skulle ha bemött klienterna genast ensam, skulle jag inte fått feedback och inte kunnat utveckla mitt sätt att bemöta klienter. Att jobba i par funkade bra tycker jag.”*



## Lärorikhet

Två av fem respondenter ansåg att man utmanade sig själv på grund av klienternas mångsidiga problem, samt man fick en insikt om den vuxna befolkningens problem.

*“Ne-Rå var en bra praktikplats var man slapp och bekanta sig i vuxen-befolkningens problem.”*

*“Klienternas problem är mångsidiga så man slipper utmana sig själv.”*

## 7.6 Sammanfattning av resultatredovisning

Våra resultat visar tydligt på att praktikanterna främjade empowerment känsla och egenmakt med att brukarna själva fick lära sig ta hand om sina ärenden så som att fylla i elektroniska blanketter och ta sina egna samtal. Praktikanterna själv kände empowerment via det praktiska klientarbete och det självständiga ansvaret. En av klienterna skrev att hen kände empowerment av sin teampartner. Och en annan upplevde inte empowerment överhuvudtaget.

Enligt våra resultat så hade alla respondenter svarat med att atmosfären i klientmöterna spelar en betydelsefull roll. Med atmosfären menades att det skall finnas en trygg och pålitlig stämning. Majoriteten av praktikanterna upplevde även att de blivit bra bemötta av klienterna. Två av dem tog upp att brukarna inte såg dem som praktikanter vilket en av respondenterna uppskattade och den andra påpekade att de ofta tolkade praktikanterna som ”allvetande”.

Hur praktikanterna fick brukarna att känna sig mer delaktiga, var via hjälpen de erbjöd under klientmötena, enligt våra resultat. Alla besvarade att med praktiskt klientarbete och i och med att hjälpa dem att lära sig på egenhand ta hand om sina problem uppnådde praktikanterna att få brukarna att bli mer delaktiga i samhället. Om Ne-Rå själv inte kunde bidra med hjälpen ansåg majoriteten att det var viktigt att hänvisa dem vidare till andra tjänster som kan.

Empowerment, bemötande och delaktighet är alla viktiga faktorer inom klientarbete, men utöver dessa ville vi ta reda på vilka kompetenser inom klientarbete de har utvecklat på Ne-Rå.

Tydligt syntes det att kunskap inom servicesystemet i Helsingfors har ökat för de flesta. Att läsa situationen snabbt och vara medveten om vilken hjälp som behövs när var även något tre av respondenterna skrev. En tog även upp hur kulturkänsligheten utvecklades under praktiken. Fyra av fem svarade hur de inte medvetet tänkte på teori då arbete utfördes.

Alla dessa områden ger även en inblick på Ne-Rå som lärandemiljö, frågorna var öppna men ändå riktgivande så vi frågade dem även att helt öppet kort förklara Ne-Rå som lärandemiljö. Resultaten visade att alla skrev om Ne-Rå som självständigt praktiskt arbete och ansåg detta som givande. Två av respondenterna tog upp ”learning by doing” och att ansåg det som ett berikande sätt att ta emot kunskap. Även mångsidigheten och pararbete med andra praktikanter bidrog till att Ne-Rå sågs som lärorikt. Två av fem respondenter ansåg dock att de inte fick tillräckligt med handledning.

## **8 ANALYS AV RESULTAT**

I detta kapitel analyserar vi resultaten och kopplar den samman med vår tidigare forskning och teoretiska referensram vi redovisat för tidigare i arbetet.

Enligt våra resultat visar det sig att empowerment främjande arbetet för brukarna är av stor betydelse på Ne-Rå. Alla respondenter svarade att de arbetade med detta genom att öka brukarnas egenmakt och lära dem att klara på egen hand göra de uppgifter de behöver hjälp med. Cederlund & Berglund (2015 s. 19) redovisar även för socialpedagogiken, och hur den professionella tillsammans med brukaren skall hitta hens kompetenser och inre resurser och via detta hjälpa och förstärka brukarens eget kunnande att lättare hantera olika situationer.

Respondenterna uppnådde enligt våra resultat känslan av empowerment tack vare det självständiga arbetet med brukarna, de fick makt att hjälpa brukaren med hans problem. Empowerment kan man uppleva då man har kontroll och förmågan att lösa problem. (Eakin et al 2001 s. 4)

Empowerment processen och att få klienterna att bli delaktiga i samhället är på Ne-Rå densamma. Även här svarade alla praktikanter om att ge klienterna hjälp till självhjälp så är de ett steg mer inkluderade i samhället. Kopplingen mellan individen och det sociala systemet framställs alltid som inklusion (eller exklusion) enligt Jönhill (2012 s.40-43).

Enligt resultatet beskrev majoriteten av respondenterna stämningen på klientmötena som betydelsefullt då det kommer till bemötande. Med stämningen menas det en trygg, pålitlig och respektfull ton i arbetet. Det är viktigt att brukaren känner sig respekterad och central, detta stöds via bemötande från den professionellas håll. (Cederlund & Berglund 2014 s. 106-107)

Resultatet visar att hälften av respondenterna inte tänker på teori i sitt görande, detta är inte ovanligt men enligt Storø (2013 s.13) är det inte rekommenderat. Det är viktigt att den praxis vi utför ska informeras, vilket innebär att den borde ha sin kunskapsbas i teorin. När man använder teorin, kan man kalla det som en slags övning om att förstå hur teoretiska perspektiv kan kopplas i olika situationer.

Resultaten tyder på att Ne-Rå arbetar med en princip att även om de själva inte kan erbjuda den hjälpen brukaren behöver så hänvisar de vidare till tjänster som kan erbjuda den hjälpen. Erikson och Markström (2000 s. 160-161) skriver om Bayle och de sju egenskaper en professionell bör förfoga över för att kunna betraktas som pålitlig. En av dessa är ”skyldighet att tillhandahålla hjälp”. Detta har även gett dem mera kunskap inom tjänster som ligger utanför Ne-Rå. Även i resultatet ser man att fyra av fem respondenter har fått en bättre inblick och lärt sig om servicesystemen som finns inom Helsingfors.

En av respondenterna svarade även att förutom hänvisa dem till olika tjänster hänvisade hen brukare vidare till andra aktiviteter, så som bland annat invandrare till språkkurser för att få dem ännu ett steg närmare att känna sig delaktiga i samhället. Jönhill (2012 s. 87-88) anser att för att man skall ses som en del av samhället, och ha möjlighet att inverka på vardagen är det av betydelse att man känner sig inkluderad.

En annan respondent tog även upp kulturkänslighet. Eftersom invandrare hör till en av klientgrupperna som ofta söker hjälp på Ne-Rå, ansåg hen att kunskap inom bemötande anpassade till personer med annan kultur även var viktigt att ha, och utvecklades under praktiktiden. Koskinen (2010 s. 51-52) redogör för att det sociala området har möjlighet att hjälpa nyanlända invandrare att anpassa och lära känna om det nya landet. Detta gör den professionella bland annat med att ge känsla av trygghet, respekt för eventuella olikheter och med att fungera som stöd eller hänvisa till stöd som kan vara till hjälp för brukaren.

En annan faktor som bidrog till inläring enligt resultaten var samarbetet med andra praktikanter, Tre av fem respondenter tog upp hur de via diskussion och observerande av andra praktikanternas arbetssätt, fick de en tydligare bild av verksamheten och utvecklade deras kompetenser. Professor i pedagogisk psykologi Roger Säljö (2005 s.37-39), anser även att lärandet analyseras utgående från kommunikationen man har med varandra. Lärandet sker förutom att vara aktiv även genom granskning.

## 9 DISKUSSION

I detta kapitel kommer resultaten av vår studie att diskuteras och reflekteras. Vi kommer även bedöma våra metodval.

### 9.1 Resultatdiskussion

Syftet för detta arbete var att göra en utredning av praktikanternas uppfattning av Ne-Rå som lärandemiljö och hur praktiktiden där hjälpt att utveckla kompetens i klientarbete.

Resultaten visar ett samband med den tidigare forskning och teoretiska referensramen vi tidigare i arbetet redogjort för.

Resultaten tyder på att respondenterna upplevde Ne-Rå som en givande inlärmingsmiljö.

Motiveringarna till detta var att via det självständiga arbetet, deras uppgifter bestod inte endast av att observera handledaren utan de fick själva utföra arbetet och lärde sig mycket tack vare det. Praktikanterna på Ne-Rå arbetar dock inte helt på egen hand utan

de arbetar i par, detta upplevde de flesta som givande och lärorikt då de fick mycket feedback, och även hade möjlighet att observera den andra praktikanten och lära sig inom till exempel bemötande utgående från hen.Handledaren på Ne-Rå finns på plats som stöd då det behövs, men minskar redan i ett tidigt skede på handledningen. Två av fem respondenter ansåg att de inte fick tillräckligt med handledning, det är dock oklart om det beror på respondentens handledare eller om det ansågs som lite handledning i jämförelse med andra praktikplatser.

Resultaten tyder också på att respondenterna hade utvecklat sina kunskaper gällande Helsingfors service system under sin praktik på Ne-Rå.

Respondenterna ansåg även att arbetet som utfördes på Ne-Rå som meningsfullt, majoriteten upplevde att brukarna var nöjda av hjälpen de fått. Det kom även tydligt fram i våra resultat att en av orsakerna är att på Ne-Rå har man möjlighet att ge dem mycket tid och det är inget skyndsamt möte, vilket andra tjänster eventuellt inte kan erbjuda.

Att praktisera på Ne-Rå är enligt våra resultat en givande inlärningsmiljö, där ”learning by doing” är grundläggande. Även faktumet att kunskapen inom sociala servicesystemet ökat för majoriteten av respondenterna ses som upplyftande. Vi vill dock igen poängtera att denna undersökning på grund av det låga medverkar antalet endast ger en godtycklig bild av Ne-Rå som lärandemiljö.

## **9.2 Metoddiskussion**

I denna studie användes enkäter med öppna frågor som datainsamlingsmetod och innehållet analyserades med kvalitativ innehållsanalys med induktiv ansats. Vi ansåg att enkät var mest passande datainsamlingsmetod för oss på grund av att vi skulle få kontakt med så många personer som möjligt inom en viss tidsram. Enkäterna gjordes först på svenska och sedan översattes till finska, och detta gjordes så att båda av oss skulle förstå ordentligt vad frågorna handlade om. Efter att frågorna blivit färdiga på svenska, översattes dem till finska. När frågorna översattes till finska, så märktes det hur svårt det är sist och slutligen att översätta korrekt så att frågornas mening inte ändrade sig. Innan enkäterna skickades ut granskades de av vår handledare och kontakt person på Ne-Rå och enkäterna förvandlades till elektronisk form med hjälp av SurveyMonkey som är ett

nätbaserat program som tillverkar elektroniska enkäter. Enkäterna skickades sammanlagt till åtta personer, var av fem stycken svarade. Detta är ett bra resultat på tanke av den korta tidsramen vi hade för svaren. För att få mer svar, skulle vi ha kunna lagt en större tidsram för respondenterna att skicka in svaren. Före svaren analyserades, måste de översättas till svenska så att båda förstod svaren. Då var det viktigt att vara noggrann när översättningen gjordes att respondenternas svar inte skulle ändras. Vi anser att vi fick så utförliga och givande svar som möjligt på grund av att vi använde oss av enkät med öppna frågor. Detta gav respondenterna möjlighet att i lugn och ro reflektera över sin tid på Ne-Rå.

Vi skulle ha kunnat fråga respondenternas vilket år de har utfört sin praktik i Ne-Rå för att upptäcka eventuella skillnader i deras uppfattning av Ne-Rå, men på grund av skydd av anonymitet valde vi att inte ta med den frågan. Om vi skulle ha nämnt dessa svar i analysdelen, skulle det ha varit möjligt att känna respondenterna på grund av det låga medverkar talet.

Förslag till vidare forskning anser vi att det kunde göras en motsvarande undersökning på en praktikplats som använder sig av en annorlunda arbetsstruktur som till exempel mindre ansvar som praktikant. Ett annat förslag är att göra om denna undersökning om några år för att ta reda på om det har skett förändringar.

### **9.3 Avslutning**

Vi har upplevt att denna examensarbeteprocess har varit väldigt lärorik och givande. Vi anser att Ne-Rå som praktikplats äger en sådan lärandemiljö var praktikanterna har bra förutsättningar att utveckla sig inom kompetenser som krävs i klientarbete. Vi vill tacka vår uppdragsgivare Ne-Rå och personalen för ett bra samarbete samt respondenterna som medverkade i undersökningen.

## KÄLLOR

- Al-Baldawi, R., 2014. *Migration och anpassning - Den okända resan*. Lund: Studentlitteratur AB. 206 s.
- Alvesson, M. & Sköldberg, K. 2008. *Tolkning och reflektion: Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod. 2., [uppdaterade] uppl.* Lund: Studentlitteratur. 512 s.
- Askheim, O. P. & Starrin, B. 2007. *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Gleerups, 234 s.
- Blennberger, Erik. 2013, *Bemötandets etik*, Lund: Studentlitteratur, 160 s.
- Carlander, J. 2002. Trygga och otrygga möten: *Vardagsetik och bemötande i arbete med människor*. Stockholm: Gothia, 158 s.
- Cederlund, C. 2014. *Socialpedagogik: Pedagogiskt socialt arbete*. 1. uppl. Stockholm: Liber, 182s.
- Chang-Muy, F. & Congress, E. P., 2015. *Social Work with Immigrants and Refugees Second Edition*. 482 s.
- Collin, K., Tynjälä, P., 2003, Integrating theory and practice? *Employees' and students' experiences of learning at work*" Journal of Workplace Learning, nr. 15, s.338-344.
- Eakin, J.M., Cava, M., Smith, T.F. 2001. From Theory to Practice: A Determinants Approach to Workplace Health Promotion in Small Businesses. Health Promotion Practice
- Eliasson, A. 2018. *Kvantitativ metod från början*. Fjärde upplagan. Lund: Studentlitteratur, 163 s.
- Eriksson, L. & Markström, A-M., 2000. Den svårfångade socialpedagogiken. Lund: Studentlitteratur. 236 s.
- Granskär, M. & Höglund-Nielsen, B. 2008. *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård*. Lund: Studentlitteratur. 262 s.
- Hanson, A. 2004. *Hälsopromotion i arbetslivet*. Malmö: Studentlitteratur, 296 s.

- Helminen, J., Mäntyneva, P., Rinne, P., 2014. *Sosionomien (AMK) osaamisesta : Sosiaalialan ammattikorkeakouluttajien kommentteja sosionomien (AMK) opinnoista ja osaamisesta opetussuunnitelmien perusteella*. Examensarbete, Talentia
- Holme, I. M. & Solvang, B. K. 1997. *Forskningsmetodik: Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur. 360 s.
- Jacobsen, D. 2007, *Förståelse, beskrivning och förklaring – introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur. 316 s.
- Jönhill, Jan Inge, 2012. *Inklusion och exklusion: En distinktion som gör skillnad i det mångkulturella samhället*. Malmö: Liber AB. 216
- Kalliolan Setlementti. 2018. Tillgänglig: <http://www.kalliola.fi/in-english/>  
Hämtad: 9.10.2018
- Koskinen, L., 2010. *Monikulttuurinen hoitotyö*. Helsinki: WSOYpro
- Kvale, S., Brinkmann, S. & Torhell, S. 2009. *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur. 416 s.
- Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. *Matalan kynnyksen palvelut*. Tillgänglig: [https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti\\_Matalan\\_Kynnyksen\\_Palvelut.pdf/8bc8490c-c2e2-4ad5-ada8-0ce8df65435e](https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/8bc8490c-c2e2-4ad5-ada8-0ce8df65435e) Hämtad: 30.10.2017
- Little, J. 2001. Treatment of Dually Diagnosed Clients. *Journal of Psychoactive drugs*, Volym 33. Tillgänglig: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02791072.2001.10400465> Hämtad: 30.10.2017
- Madsen, Bent. 2006. *Socialpedagogik: integration och inklusion i det moderna samhället*. Studentlitteratur, Lund. 301 s.
- Moula, A. 2009. *Empowermentorienterat socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur, 267 s.
- Ruskomaa, L. 2007. *Matalan kynnyksen neuvontapiste – projekti*. Tillgänglig: [http://www.kansalaisareena.fi/ne\\_ra\\_loppuraportti\\_web.pdf](http://www.kansalaisareena.fi/ne_ra_loppuraportti_web.pdf) Hämtad 27.11.2017
- Sosionomi tuottaa hyvinvointia läpi elämänkaaren - Ammattikorkeakoulutus sosiaalialan muutoksen edistäjänä*, 2017. Tillgänglig: <http://www.arene.fi/wp-con->



[tent/uploads/Raportit/2018/arene\\_sosionomiselvitys\\_pitka\\_raportti\\_fin.pdf?\\_t=1526901428](tent/uploads/Raportit/2018/arene_sosionomiselvitys_pitka_raportti_fin.pdf?_t=1526901428) Hämtad: 13.1.2018

Storø, J. 2013, *Theories, values and tools for working with children and young people*. Bristol: The Policy Press

Storø, J. 2013, *The difficult connection between Theory and Practice in Social Pedagogy*.

Sue, D. W., Rasheed, M. N. & Rasheed Matthews, J., 2015. *Multicultural Social Work Practice: A Competency-Based Approach*.

Suomen Setlementtiliitto. Tillgänglig:  
<https://www.setlementti.fi/setlementtiliitto/suomalainen-setlementtiliike/> Hämtad:  
09.09.2018

Säljö, R. 2005. *Lärande & Kulturella redskap. Om lärprocesser och det kollektiva minnet*. Studentlitteratur. 272 s.

Tones, K & Tilford S. 2001. *Health promotion. Effectiveness, efficiency and equity*. Cheltenham: Nelson Thornes, 234 s.

Tynjälä, P. (1999). *Oppiminen tiedon rakentamisena. Konstruktivistisen oppimiskäsityksen perusteita*. Helsingfors: Kirjayhtymä.

Tynjälä, P., Välimaa, J. & Murtonen, M. 2004. *Korkeakoulutus, oppiminen ja työelämä: Pedagogisia ja yhteiskuntatieteellisiä näkökulmia*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Törmä, S. (2009). Matala kynnys-pelkkä retorinen lupaus?. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 164-169.

## **BILAGOR**

## BILAGA 1 FÖLJEBREV – SVENSK VERSION

Hej!

Vi är socionomstuderande, Annika Ahlroth och Larisza Öhman Larisza Öhman från Yr-  
keshögskolan Arcada.

Som bäst skriver vi på vårt examensarbete. Syfte med detta arbete är att ta reda på hur-  
dan lärandemiljö Ne-Rå är. Vi är också intresserade att undersöka vilka kompetenser  
som har utvecklats under praktikperioden. Med hjälp av denna enkät strävar vi till att  
samla in information.

Vi har fått dina kontaktuppgifter av Safia Abdulkarim från Ne-Rå, och vi skulle vara  
tacksamma om du kunde svara på enkäten. Ditt svar är värdefullt!

Enkäten består av fyra teman; empowerment, delaktighet, bemötande och kompetens i  
klientarbete. Att fylla i enkäten tar ungefär 15 minuter. Vi hoppas på att få så utförliga  
svar som möjligt för att få ett omfattande resultat.

När man svarat på frågorna ger man lov att de givna svaren får användas i undersök-  
ningen.

De uppgifter du lämnar hanteras konfidentiellt. Du kommer alltså att ta del av under-  
sökningen helt anonymt. Svaren kommer att behandlas endast av oss som genomför  
undersökningen, och inga namn kommer att nämnas i det slutliga arbetet. Efter att resul-  
taten har behandlats kommer materialet att förstöras.

Det färdiga svenskspråkiga arbetet kommer att finnas på [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi)

Nedan hittar du länken för att direkt komma till undersökningen

### LÄNK TILL UNDERSÖKNING

Har du några frågor angående enkäten eller undersökningen i övrigt, kontakta gärna oss.  
Vi hoppas på att du skulle kunna besvara på enkäten så snabbt som möjligt och senast  
15.11.18.

Tack för din medverkan (redan i förväg!)

Annika Ahlroth

[annika.ahlroth@arcada.fi](mailto:annika.ahlroth@arcada.fi)

Larisa Öhman

[larisa.ohman@arcada.fi](mailto:larisa.ohman@arcada.fi)

Handledare:

Arla Cederberg

[Arla.cederberg@arcada.fi](mailto:Arla.cederberg@arcada.fi)

## BILAGA 2 FÖLJEBREV – FINSK VERSION

Hei!

Olemme Sosionomiopiskelijat Annika Ahlroth ja Larisza Öhman ammattikorkeakoulua Arcadasta.

Kirjoitamme parhaillaan lopputyötämme. Työn tarkoituksena on selvittää, minkälainen oppimisympäristö Ne-Rå on ja miten harjoittelujakso Ne-Råssa on tukenut ammatillisen osaamisen kehittymistä. Pyrimme keräämään tietoa tästä kyselylomakkeen avulla.

Olemme saaneet yhteystietosi (sähköpostiosoitteesi) Ne-Rån työntekijä Safia Abdulkarimilta ja olemme kiitollisia, jos vastaat kyselylomakkeeseen. Vastauksesi on arvokas!

Kyselylomake kostuu avoimista kysymyksistä ja neljästä eri aiheesta; voimaantuminen (empowerment), osallisuus, kohtaaminen ja osaaminen asiakastyössä. Kyselylomakkeen täyttäminen kestää noin 15 minuuttia. Toivomme, että saisimme hyvin perusteelliset vastaukset, että tulos olisi paras mahdollinen.

Vastaamalla kyselyyn, annat luvan käyttää antamasi vastauksia tutkimuksessa. Antamasi vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, ja osallistut tähän kyselyyn antonyymisesti. Ainoastaan me, jotka suoritamme tutkimuksen käsittelemme vastauksia. Ulkopuoliset eivät pääse tutkimusmateriaaliin käsiksi ja tutkimuksen valmistuttua materiaali tuhoetaan.

Valmis, ruotsinkielinen lopputyö tulee olemaan luettavana osoitteessa [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi)

Alta löydät linkin millä pääsee suoraan tutkimukseen.

LINKKI

Jos sinulla on kysymyksiä liittyen kyselylomakkeeseen tai tutkimukseen, voitte olla yhteydessä meihin.

Toivomme että voisitte vastata kyselyyn niin nopeasti kuin mahdollista tai viimeistään 15.11.19.

Kiitos osallistumisestasi jo etukäteen!

Annika Ahlroth

Larisza Öhman

[annika.ahlroth@arcada.fi](mailto:annika.ahlroth@arcada.fi)

[larisza.ohman@arcada.fi](mailto:larisza.ohman@arcada.fi)

Opinnäytetyön ohjaaja:

Arla Cederberg

[arla.cederberg@arcada.fi](mailto:arla.cederberg@arcada.fi)

## **BILAGA 3 ENKÄT FRÅGORNA – SVENSK VERSION**

### **Empowerment**

Med empowerment menar man i detta sammanhang människans inre empowerment process. Det innebär att förstärka människans självkänsla, mod, aktivitet och makt känsla. Tack vare empowerment kan hen sätta krav på sig själv och uppnå dessa mål, känna att ens eget liv är under kontroll och känna att hens självkänsla har blivit bättre. Dessutom kan människans hopp för framtiden öka. I praktiken betyder detta att verksamhet organiseras på basen av de som använder tjänsten, inte bara på grund av tjänsteleverantören. De som använder tjänsten är aktiva deltagare och inte som passiva objekt som använder tjänsten. Människans eget medvetande om hens egen livssituation gör hen till en likvärdig aktör och partner med den anställda i tjänsten.

- Beskriv kort hur du har stött klienternas empowerment process i Ne-Rå.
  
- Hur har du själv upplevt empowerment under praktiktiden i Ne-Rå (t.ex. hur har handledaren, praktiskt arbete eller andra faktorer stött detta)? Du kan beskriva och ge exempel från olika situationer.

### **Delaktighet**

Ne-Rå strävar till bland annat att främja kundernas delaktighet i samhället. I detta sammanhang innebär det bland annat att människan känner sig vara delaktig i något och känner sig vara en speciell del av helheten. Hen blir hörd och kan påverka sitt livs gång och i gemensamma angelägenheter. Delaktighet kräver kontakt med ens egna och gemensamma resurser som är bland annat: förtröende och ömsesidig respekt, inkomst, tjänster, kunskap, färdigheter, handling och gemensamma betydelser.

- Beskriv med konkreta exempel hur du har under din praktik i Ne-Rå arbetat på ett delaktighetsfrämjande sätt

## **Bemötande**

Sättet som människor blir bemötta har en stor betydelse i det sociala området. Ett värdefullt och bra möte ger de bästa förutsättningarna till ett fungerande samarbete.

Bemötande mellan en socialarbetare och klienten handlar inte om ett enskilda möte, utan det är viktigt hur klienten ser på helheten av bemötandet. Det hör till att bemötande skall vara respektfullt och mänskligt. Detta kräver ömsesidigt förtroende, ärlighet och ömsesidig förbindelse till överenskomna mål och aktiviteter. Det kräver också att kunna uppskatta varandras kunskap, kompetenser och erfarenheter.

- Vad tycker du är viktigt när man bemöter en klient just i Ne-Rå?
- Ge exempel på hur ditt sätt att bemöta klienterna har utvecklats under praktiktiden?
- Hur har du blivit som studerande blivit bemött under praktiktiden (av andra praktikanter/handledare/klienter)? Hur har detta påverkat ditt sätt att bemöta klienter?

## **Kompetens i klientarbete**

I socionomutbildningen sätter man stor vikt på kunskaper och färdigheter. Att ha kunskap inom klientarbete syftar på att man kan utvärdera kundens behov av hjälp, tänka vad är det bästa för kunden, ge klienten stöd i olika livssituationer och tillämpa sina kunskaper på ett ändamålsenligt sätt.

- Beskriv hur du under praktikperioden har utvecklat din kompetens att bedöma klientens behov
  
- Hur och vilken typ av teoritisk kunskap har du kunnat utnyttja under praktiktiden? (t.ex. empowerment teori)
  
- Övriga kommentarer: hurdan är Ne-Rå som inlärningsmiljö?



## BILAGA 4 ENKÄTFRÅGORNA – FINSK VERSION

### **Voimaantuminen (empowerment)**

Voimaantumisenella tarkoitetaan tässä yhteydessä ihmisen sisäistä voimaantumista eli itsetunnon, rohkeuden, aktiivisuuden ja vaikutusvallan lisääntymistä. Voimaantumisen seurauksena hän kykenee asettamaan ja saavuttamaan päämääriä, tuntee oman elämänsä olevan hallinnassa sekä itsetuntonsa parantuneen. Lisäksi hänen toiveikkuutensa tulevaisuutta kohtaan kasvaa. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että toiminta organisoidaan palvelujen käyttäjän, ei pelkästään palveluntuottajan, tarpeista käsin. Palvelujen käyttäjä on palveluihin osallistuva aktiivinen toimija, ei passiivinen palveluiden kohde. Palvelujen käyttäjän oman elämän asiantuntemus tekee hänestä palveluprosessissa työntekijän kanssa yhdenvertaisen toimijan ja tasavertaisen kumppanin.

- Kuvaile lyhyesti, miten olet tukenut asiakkaiden voimaantumisosprosessia Ne-Råssa.
- Miten sinä itse olet kokenut voimaantumista harjoittelujakson aikana Ne-Råssa (esim miten harjoittelun ohjaaja, käytännön asiakastyö tai muut tekijät ovat tukenet sitä)? Voit kuvailla ja antaa esimerkkejä eri tilanteista.

### **Osallisuus**

Ne-Rå pyrkii muun muassa edistämään asiakkaiden osallisuutta yhteiskuntaan. Osallisuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä muun muassa sitä, että ihminen kokee olevansa osallinen johonkin, ja olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta. Hän tulee kuulluksi itsenään ja vaikuttaa elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin. Osallisuus edellyttää yhteyttä omiin ja yhteisiin voimavaroihin, joita ovat: esimerkiksi luottamus ja keskinäinen kunnioitus, toimeentulo, palvelut, tieto, taito, toiminta ja yhteiset merkitykset.

- Kuvaile konkreettisin esimerkein miten olet Ne-Rån harjoittelujakson aikana työskennellyt tavalla, joka on edistänyt asiakkaiden osallistumista.

### **Kohtaaminen**

Tavalla joilla ihmisiä kohdataan on suuri merkitys sosiaalialalla. Arvokas ja hyvä kohtaaminen antaa parhaat edellytykset toimivaan yhteistyöhön.

Sosiaalialan työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa ei ole kysymys vain yksittäisestä ammattilaisen ja asiakkaan tapaamisesta – tärkeää on se, millaisena asiakas tämän kokonaisuuden kokee. Sen tulisi olla toista arvostavaa ja inhimillistä. Se edellyttää keskinäistä luottamusta, rehellisyyttä ja molemminpuolista sitoutumista sovittuihin tavoitteisiin ja toimintaan sekä toinen toisensa tietämisen, osaamisen ja kokemuksen arvostamista.

- Mitkä asiat ovat mielestäsi tärkeitä asiakkaan kohtaamisessa juuri Ne-Råssa?
- Kuvaile esimerkeillä miten olet harjoittelun aikana kehittänyt omaa osaamistasi asiakkaan kohtaamisessa.
- Kuinka sinut opiskelijana on kohdattu harjoittelun aikana (muiden harjoittelijoiden/ohjaajien/asiakkaiden taholta) Miten tämä on vaikuttanut sinun tapaasi kohdata asiakkaita?

### **Osaaminen asiakastyössä**

Sosionomin koulutuksessa painotetaan huomattavasti osaamista ja taitoja asiakastyössä. Sosionomin asiakastyön osaaminen tarkoittaa sitä, että osaa arvioida asiakkaan avuntarpeen, ajattelee asiakkaan parasta, antaa asiakkaalle tukea erilaisissa elämäntilanteissa ja soveltaa tietoa asianmukaisesti.

- Kuvaile, miten olet harjoittelun aikana kehittänyt osaamistasi asiakkaan avuntarpeen arvioimisessa
- Miten ja minkälaista teorian tietoa olet pystynyt hyödyntämään harjoittelujakson aikana?(esim. voimaantumisteoria)
- Muita kommentteja: Millainen Ne-Rå on oppimisympäristönä?