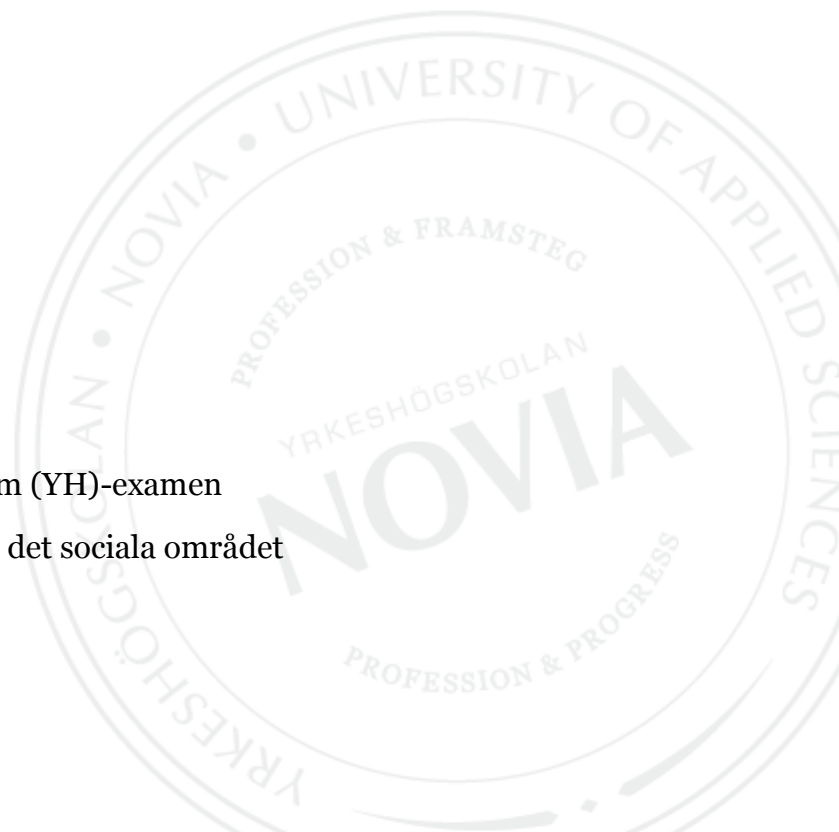


## **När orosmolnen växer**

- **En kvalitativ undersökning om hur professionella tar upp sin oro för ett barn**

Sabina Saarinen & Malena Nyman

Examensarbete för Socionom (YH)-examen  
Utbildningsprogrammet för det sociala området  
Vasa 2012



# EXAMENSARBETE

Författare: **Sabina Saarinen och Malena Nyman**  
Utbildningsprogram och ort: Det sociala området, Vasa  
Inriktningsalternativ/Fördjupning: Familjearbete  
Handledare: Ralf Lillbacka och Viveka Ågren-Rintala

Titel: **När orosmolnen växer**

– En kvalitativ undersökning om hur professionella tar upp sin oro för ett barn

---

Datum 18.10.2012

Sidantal 35

Bilagor 2

---

## **Sammanfattning**

Syftet med detta lärdomsprov är att beskriva vad professionella som arbetar med barn och familjer tänker på då de har orosamtal. Undersökningen genomfördes genom kvalitativa intervjuer med kvinnor som gått utbildningen "Ta upp oron", från olika kommuner i Österbotten.

Våra mest centrala frågeställningar i detta lärdomsprov är: Hur upplever professionella sin oro för ett barn? Hur förbereder de professionella ett orosamtal? Hur går orosamtalet till och vad anser de professionella att en bra dialog är?

I undersökningen framkom att alla professionella hade upplevt oro för ett barn. Det framkom även gemensamma faktorer över hur de professionella förbereder sig inför ett orosamtal och även vad de anser att en bra dialog är. Respondenterna betonade hur viktigt den goda kontakten mellan den professionella och föräldrarna är för ett gott samarbete vid svårigheter. Alla respondenter var eniga om att "Ta upp oron"-utbildningen var givande och intressant och bör nå alla som arbetar med barn och deras familjer.

---

Språk: Svenska      Nyckelord: Oro, barn, samtal

---

# BACHELOR'S THESIS

Author: **Sabina Saarinen and Malena Nyman**  
Degree Programme: Social Welfare  
Specialization: Socio-pedagogical work  
Supervisors: Ralf Lillbacka and Viveka Ågren-Rintala

Title: **When storm clouds grow**

– A qualitative study in how professionals recognize and act upon concern for a child

---

Date 18.10.2012                      Number of pages 35                      Appendices 2

---

## Summary

The aim of this thesis is to describe what the professionals who works with children and families, thinks of in dialogues with concerns. The survey was conducted through interviews of women who graduated from the "Ta upp oron"- education, from various municipalities in Ostrobothnia.

Our most central questions of this thesis are: How do professionals concern for a child? How does the professionals prepare for a dialogue with parents? How does the dialogue develop and what do the professionals think is a good dialogue?

The study showed that all professionals had experienced concern for a child. There were also similarities in what way the professionals prepared for a dialogue with a family and also in what they think is a good dialogue. The respondents emphasize how important the contact is between the professionals and the parents to get a good cooperation when there is concern for a child. All respondents agreed that the "Ta upp oron" education was interesting and should reach all who works with children and families.

---

Language: Swedish                      Key words: Concern, children, communication

---

## Innehåll

<b>1 Inledning</b>	<b>1</b>
<b>2 Syfte och problemprecisering</b>	<b>2</b>
<b>3 Kommunikation</b>	<b>3</b>
3.1 Det icke-verbala budskapet	4
<b>4 Att lyssna</b>	<b>6</b>
4.1 Effektivt och aktivt lyssnande	7
<b>5 Det konkreta samtalet</b>	<b>8</b>
5.1 Dialog	8
5.2 Ta upp oron	9
5.3 Svåra samtal	10
5.4 Språket	11
5.5 Planering	11
5.5.1 Tid för samtal	12
5.5.2 Delaktighet	13
5.6 Känslor i samtal	13
<b>6 Den professionellas roll</b>	<b>14</b>
6.1 Svårigheter	15
6.2 Problemorienterat samspel	16
6.3 Ge det tid	18
6.4 Bemötande	18
6.5 Empati, sympati och moral	19
6.6 Jag-budskap	20
6.7 Feedback	20
<b>7 Metod och tillvägagångssätt</b>	<b>21</b>
7.1 Respondenter	21
7.2 Val av metod	22
7.3 Sekretess	22
<b>8 Resultatredovisning</b>	<b>23</b>
8.1 Oro	23
8.2 Planering av orosamtal	26
8.3 Samtalet	27
<b>9 Slutdiskussion och kritisk granskning</b>	<b>32</b>

Litteratur

Bilagor

## 1 Inledning

Att arbeta med barn och familjer innebär ibland att man får en känsla av oro för det enskilda barnet eller för hela familjen. Att ta tag i oron i ett tidigt skede är viktigt, för den professionellas egen del men framför allt för barnets och familjens skull. Den professionella kan genom att på ett respektfullt sätt ta upp oron, visa att man verkligen bryr sig och ser familjen. Oron behöver få komma upp till ytan så att man genom dialog kan reda ut grunden till den.

Vårt lärdomsprov handlar om att beskriva hur man som professionell tar upp oron med föräldrar, samt hur man som professionell kan få ett tryggt och gott möte med föräldrar då det är fråga om att samtala om oro för deras barn.

Våra respondenter har alla deltagit i ”Ta upp oron” -utbildningen, som är ett KASTE familjeprojekt i Österbotten. Det handlar om tidigt ingripande i den service som riktar sig till barn och barnfamiljer. De professionellas ansvar och utmaning är att förebygga, ingripa i tid och stöda barnfamiljer. Tidigt ingripande handlar om att ingripa då det ännu finns många alternativ och möjligheter att ge stöd. En central utgångspunkt är att föräldrarna tas med i samarbetet i ett tidigt skede, deras ärenden ska behandlas med deras tillstånd och i deras närvaro.

Metoden ” Ta upp oron” lämpar sig för alla tillfällen då man vill föra oron för barnet på tal med barnets föräldrar. Metoden hjälper de professionella att ta upp svåra angelägenheter och samtala respektfullt om dem samtidigt som stöd till de berörda erbjuds.

Målsättningen med ”Ta upp oron” är: att ge konkreta verktyg åt yrkesgrupper som jobbar med barn och deras familjer, att sänka tröskeln för tidig intervention, att ge en konkret metod för att förbereda och genomföra mötet med föräldrarna, att öka förståelsen för föräldrar och barn samt att lära känna effektiva metoder för de barn och familjer som behöver särskilt stöd (Kaste familjeprojekt i Österbotten 2010).

Vi vill även med vårt lärdomsprov beskriva de tre viktiga delarna i att ta upp oron i samtal. För det första kommunikationen, som är grunden i samspelet mellan människor, sen lyssnandet som gör dialogen möjlig och det tredje, den professionellas viktiga roll i ett samtal om oro. I teoridelen kommer vi att beskriva hur kommunikationen sker mellan människor på ett verbalt och icke-verbalt sätt. Vi tar även upp lyssnandets olika aspekter och dimensioner. I det konkreta samtalet kommer vi att beskriva de olika delarna som är viktiga för ett fungerande samtal och den professionellas roll i ett samtal som baseras på teoretisk kunskap, yrkesspecifika färdigheter samt personlig kompetens.

Vi har i vår socionom YH-utbildning fördjupningen familjearbete och anser att detta är ett relevant och viktigt ämne för oss i vårt kommande yrkesliv. Under våra praktikperioder har vårt intresse för familjearbete vuxit och vi skulle gärna arbeta inom familjearbete i framtiden.

## 2 Syfte och problemprecisering

Syftet med detta lärdomsprov är att beskriva vad professionella som arbetar med barn och familjer beaktar då de planerar och genomför orossamtal med föräldrar.

Med hjälp av kvalitativa intervjuer vill vi få fram hur de professionellas arbetssätt har förändrats efter ”ta upp oron”-utbildningen. Vi vill också undersöka hur professionella själva anser att man bemöter föräldrar på ett bra sätt.

Våra mest centrala frågeställningar i vårt lärdomsprov är:

- Hur upplever de professionella oro för ett barn och hur hanterar de den?
- Hur förbereder och planerar de professionella ett orossamtal?
- Hur går orossamtalet till och vad anser de professionella är en bra dialog?

Vårt lärdomsprov skrivs i samarbete med Britt-Helen Tuomela-Holti som är projektarbetare för KASTE-familjeprojektet i Österbotten och ”Ta upp oron” - utbildningen. Vi har tillsammans med Hanna Wargh delat upp undersökningen för att se på

utbildningen ur två olika perspektiv.

I vårt lärdomsprov tar vi upp om själva samtalet; det aktiva lyssnandet, betydelsen av kroppsspråket, den professionellas roll, oro och dialog. Vi har valt att intervjua personer som deltagit i ”Ta upp oron” – utbildningen som har ordnats för professionella som arbetar med barn och familjer, i hur man samtalar om oro. Vi har valt att inte undersöka kulturskillnader, inte heller om olika stödformer, familjens nätverk eller hur man kan se tecken på att ett barn far illa, eftersom arbetet då skulle ha blivit för omfattande.

### 3 Kommunikation

Kommunikationen utgör grunden för relationen mellan människor. Kommunikation är en ständig förändrande process och betyder att något blir gemensamt och att vi både meddelar oss samt delar med oss av något till andra människor. Kommunikation handlar om att dela med sig av våra känslor, upplevelser, tankar, handlingar och värderingar. Kommunikation är att prata och agera med andra människor. Genom kommunikation får vi bekräftelse och visar hur vi upplever och reagerar på den person vi pratar med. När två eller fler personer kommunicerar med varandra skickar vi samt tar emot budskap av varandra, vilket blir en ständig pågående process (Nilsson & Waldemarson 1994 s.9-11). Kommunikation och förhandling har mycket gemensamt eftersom det är fråga om en konstant pendelrörelse. Vi tar reda på den andres önskemål, bekräftar och accepterar, kommer med egna åsikter och synpunkter för att sedan börja om igen (Carlander, Eriksson, Hansson-Pourtaheri & Wikander 2001, s.43).

Samspelet sker inte bara genom ord utan även genom språk och tal, mimik och ögonkontakt, gester och kroppsrörelser samt avstånd och lukter. När människor kommunicerar med varandra sker det i ett socialt system där personerna i fråga har förväntningar och attityder mot varandra, vilka de fått från andra människor som påverkar de budskap som utväxlas med varandra (Nilsson & Waldemarson 1994, s.10-11, 22).

I den vardagliga kommunikationen mellan människor är det bara en liten del som går ut på att förmedla fakta. Den största delen handlar om att hitta och stärka vår identitet, hur vi vill bli uppfattade samt vilken typ av social situation vi befinner oss i. Genom ord och kroppsspråk förmedlar vi våra tankar och känslor. Genom kommunikation skapar

människor närhet och gemenskap men kommunikation kan även användas till att stöta bort och skapa avstånd från varandra. Genom kommunikation kan människor skapa, behålla och förändra relationer (Nilsson & Waldemarson 1994, s.12-14).

Alla människor har samma grundläggande behov och erfarenheter, vi har alla ett språk och ett sätt att kommunicera med andra, på så sätt är människor lika varandra och på det sättet kan vi förutsäga hur andra kommer att agera i vissa situationer. Människor har gemensamma drag, oberoende av kön, ålder och kultur men är unika varelser som har olika specifika erfarenheter, personligheter och identiteter som vi inte delar med någon annan. Olikheterna gör människor oförutsägbara, vilket gör att samspel och kommunikation mellan människor kan vara svårtolkad och missförstånd kan uppstå (Nilsson & Waldemarson 1994, s.8-11).

### 3.1 Det icke-verbala budskapet

Kommunikation handlar inte bara om ord utan även om det som inte sägs, det vill säga tankar, känslor och upplevelser som tar sig i uttryck genom kroppsliga uttryck som förmedlas på samma gång som talat språk (Nilsson & Waldemarson 1994, s.65). De icke-verbala uttrycken är de grundläggande formerna såsom kroppshållning, kroppsställning, gester, rörelser och mimik men även det mänskliga talets andningsrytm, betoningar, tonlägen och pauser. Icke-verbalt budskap handlar även om hur vi berör oss själva och andra, vårt rörelsemönster, utrymmen och avstånd till andra människor. De innehåller sådant som smak, lukt, färger och former samt även utsmyckningar i uttryck av kläder, sminkning, frisyrr och tatueringar (Nilsson & Waldemarson 1994, s.65-66).

Kommunikationen och de icke-verbala budskapen kan vara både avsiktliga och oavsiktliga, medvetna och omedvetna. Därför ska man inte förutsäga någons avsikt eller mening och tro sig veta dennes tankar, känslor, beteenden och uttryck utifrån dennes enstaka detaljer såsom ansiktsuttryck eller gester. De små detaljerna kan få betydelse när vi sätter in dem i ett sammanhang när vi tillsammans med andra budskap tolkar uttrycket. Vi kan inte endast genom att iaktta det yttre få reda på orsakerna. Vi kan tolka reaktionerna på ett riktigt sätt först när vi har kunskap om situationen och tidigare händelser (Nilsson & Waldemarson 1994, s.66-68).



Kroppen är en del av vår personlighet och genom kroppshållningen förmedlas relationer och skillnader. Den som visar öppenhet och lugn i hållningen inger förtroende och en mera spänd hållning kan aktivera försvarsmekanismer hos andra. Gester är kommunikation som kan ersätta långa beskrivningar, det handlar oftast om medvetna rörelser med armar och händer som kompletteras med ord och miner. Gesterna förtydligar, understryker och kompletterar verbala budskap (Nilsson & Waldemarson 2007, s.72,73).

Ansiktet är det första vi ser på när vi träffar en annan människa för att se ifall vi känner igen denne eller om denne är obekant. Framförallt studerar vi den andre människans ögon och mun, alla har sina egna leenden och sin unika mimik. I ansiktet kan vi läsa in upplevelser, känslor, värderingar; den är som en öppen informationskanal och i samtal är vi ofta ställda ansikte mot ansikte (Nilsson & Waldemarson 1994 s.83-84).

Ögonen brukar sägas vara själens fönster, där våra relationer och intressen spelas i ögon och ögonkontakt. Ju längre vi tittar, desto mer intresserade och nyfikna är vi och ju större svårigheter vi har att förstå det vi ser, desto längre tittar vi. Blickar är betydelsefulla, längden för ögonkontakt har sociala och kulturella olikheter för att kontakten ska kännas naturlig och avslappnad. Blickarna kan vara ett sätt för kontroll och maktvisande, om ögonkontakten hålls längre än vad som anses vara normalt kan detta uppfattas som dominerande, aggressivt eller påträngande. Oftast tittar man kortare stunder eller mindre i ögonen på varandra om det är ett svårt samtalsämne, man är nedstämd eller sitter nära varandra. Om man undviker ögonkontakt helt upplevs det som att personen i fråga är besvärad eller ointresserad. Om någon undviker ögonkontakt kan detta också bero på att denne har bråttom, döljer något eller inte vill bli störd. Ett leende och ögonkontakt är som inkörsportar till kommunikation, både med bekanta och obekanta. När man möter någon kommer en ömsesidig ögonkontakt oftast före både leende och hälsningar (Nilsson & Waldemarson 1994, s.84-85).

Genom rösten kan man även uppfatta människors attityder och känslor, genom att lyssna kan man upptäcka aggressivitet, eftertänksamhet eller vänlighet. Då sinnesstämningen ändras, förändras även rösten. Rösten berättar om personens inre tankar och känslor och inför ett svårt samtal sänks ofta tonläget och man pratar långsammare. Människan använder även "icke-ljud" som pauser och tystnad. De kan tolkas som tvekan, förberedelse eller att man inte vill uttala sig i frågan (Nilsson & Waldemarson 2007, s.77-79).

Det avstånd vi håller till andra människor anpassas både enligt vilka människor som är närvarande och vilken situation det handlar om. Avstånd och närhet kan tillsammans med andra signaler vara hjälpmedel för att hävda sig i diskussioner med andra. Aktiva eller passiva kroppshållningar, blickar och engagemang i samtal är viktiga signaler som påvisar samhörighet eller avstånd (Nilsson & Waldemarson 2007, s. 74-75).

Miljön man befinner sig i är en ganska ovanlig del av den icke-verbala kommunikationen. Rummen och tomrummen talar, de för med sig förväntningar, avsikter och förmedlar känslor och stämningar. Hur ett rum är utformat och inrett, främjar eller hämmar, eftersom vi påverkas av den miljö vi vistas i (Nilsson & Waldemarson 2007, s.83).

## 4 Att lyssna

Att lyssna är en stor del av kommunikationen och även det viktigaste. I våra samtal är det ofta vanligt att vi tänker mer på vad vi ska säga näst istället för att lyssna till det den andre säger. Lyssnandet kan ses som en självklarhet i kommunikation och att det är något alla kan. Ändå är bristfälligt lyssnande en vanlig orsak till missförstånd och att man inte alls har uppfattat vad som sagts eller det som finns mellan raderna. Att enbart höra vad den andre säger är inte samma sak som att lyssna, lyssnande handlar om att höra och uppfatta, och även att uppmärksamma det som sagts och att visa engagemang. Lyssnandet är inte bara heller att ta till sig de ord som uttalas utan också det som inte sägs det vill säga det som sägs mellan raderna genom att även lägga uppmärksamhet till tonläge, betoningar, pauser och rösten. Det handlar inte bara om att kunna upprepa det som sagts utan också att förstå avsikten med budskapet och att kunna ge lämplig feedback (Nilsson & Waldemarson 1994, s.60-61).

Oftast behöver vi inte uppfatta det andra säger till oss fullständigt korrekt eftersom vi ändå förstår varandra. Om man alltid skulle lyssna aktivt skulle det ta långt tid för oss människor att föra vardagliga samtal. Däremot när det handlar om att samarbeta eller lösa konflikter och problem är det en förutsättning att vi förstår, utan att missuppfatta det vi säger till varandra. Det är själva lyssnandet som skapar förtroendet till andra. Den professionella är den man kan anförtro sig åt. Lyssnandet skapar möjligheter till samarbete där hänsyn tas till båda parternas intressen. Därför kan en god lyssnare undvika missuppfattningar och missförstånd vilket skapar en fullständig förståelse. Det är därför

viktigt att lyssna färdigt innan man reagerar (Hilmarsson 2010, s.76-77).

Lyssnandet är en process där det är mycket man måste göra när man lyssnar på budskapets innehåll. Det handlar om att bekräfta den andre, definiera situationen och relationen, läsa av omgivningen, fundera och planera våra följande ord och våra reaktioner samt undvika att fastna i att tyda det som sägs och görs. Eftersom det är många faktorer inblandade så finns det risk för att vi gör en snabb tolkning av vad som kommer att sägas och vad den andre menar. Lyssnandet sker inte av sig själv utan kräver energi och uppmärksamhet. I samspelet där att prata och lyssna har en relation till varandra har dessa två inte samma mål. Sändaren, den som pratar vill främst ha en reaktion från lyssnaren, som i sin tur främst vill kunna tolka och förstå det som sägs och görs.

Överlag är människor ganska dåliga lyssnare. I västerländsk kultur hör det mera till att vi betonar talande mer än lyssnande, och sändande mer än mottagande. I undervisning har framförande större vikt än förståelse och vid argumentation verkar det vara viktigare att bli hörd än att bli förstådd (Nilsson & Waldemarson 1994, s. 62-63).

#### 4.1 Effektivt och aktivt lyssnande

Ett effektivt lyssnande handlar om förståelse, att vi förhållandevis riktigt kan tolka den andres budskap och att vi även ställer frågor om det skulle finnas oklarheter. Till exempel innehåller TV-program lättlyssnat material som inte kräver gensvar och det är kanske därför vi kan titta och lyssna till TV även om vi är trötta.

Att bli en bra lyssnare och därmed en bra samtalare är att titta på talaren och att inte fundera på vad som kommer att hända om fem minuter utan istället tänka på vad som händer just nu. Betrakta den andre som en viktig person, om vi visar att vi är intresserade blir också denne intresserad av oss. Även om detta lyssnande är viktigt i professionella sammanhang såsom inom vård, undervisning och omsorg behövs det också ett effektivt lyssnande i vanliga samtal (Nilsson & Waldemarson 1994, s.63-64).

Att vara aktiv i vårt lyssnande handlar inte bara om att ställa frågor när det är något vi inte förstått utan även när vi tycker att vi har begripit det som sagts och vill försäkra oss om att vi tolkat rätt. Det aktiva lyssnandet finns också i den icke-verbala kommunikationen såsom

hummanden, nickningar, ögonkontakt och kroppshållning. Det aktiva lyssnandet är fokuserat på att vi åtminstone för tillfället accepterar talarens uppfattningar och känslor även om vi skulle tycka de var felaktiga. Det innebär även att vi klargör oklara upplevelser och känslor för talaren vilket är ett sätt att uppmuntra talaren att fortsätta med det han/hon talar om. Även att uppmuntra talaren att se nya saker eller betrakta gamla frågeställningar ur nya perspektiv. Tillit och öppenhet är viktigt och betydande i ett samtal, hur vi bemöter den andre och att vi har ett gemensamt språk, kan lyssna och ställa ledande frågor (Nilsson & Waldemarson 1994, s.60-64).

## 5 Det konkreta samtalet

I detta kapitel kommer vi att ta upp om vad en dialog är och vad som skiljer en dialog från ett vanligt samtal. Hurdana frågor man kan ställa för att få en så bra dialog som möjligt och hur man som professionell kan ta upp sin oro för ett barn, för att nå ett gott föräldrasamarbete.

### 5.1 Dialog

Relationen mellan yrkespersonen och föräldrarna är en relation mellan professionell och icke-professionell. Yrkespersonen har en viss makt genom det politiska systemet och har därför ett stort ansvar för relationens kvalitet i mötet med föräldrarna. Kvaliteten i dialogerna finns ofta beskrivna i verksamhetsplaner såsom respekt för olikheter, tillit, ansvarstagande och öppenhet (Jensen & Jensen 2008, s.74-75).

I ett vanligt samtal kommer man ofta fram med sin egen åsikt och försöker försvara den så gott det går. I en dialog tänker människor istället tillsammans, man försöker förstå den andra, lyssnar på olika möjligheter och tyngdpunkten ligger just där, i att lyssna. Den egna uppfattningen är inte slutgiltig utan man arbetar tillsammans mot målet och försöker komma till en ny förståelse. Målet behöver inte leda till enighet men man strävar efter att förstå hur de andra i samtalet tänker. Dialogen pågår mellan människorna och inom dem. Den egna uppfattningen görs rikare då man lyssnar till hur någon annan känner och tänker. Dialogen handlar inte om att tala utan om en helhetsmässig kommunikation tillsammans med andra som även innehåller tal, gester, miner och känslor (Eriksson & Arnkil 2011,

s.40).

I en dialog med andra människor kan man som professionell styra samtalet i en viss riktning, man kan använda sig av ledande frågor. Vill man att den andre ska berätta så kan man ställa öppna frågor. Vill man ha reda på fakta så kan man ställa ”vad”-frågor, och vill man få reda på känslor ställer man ”hur”-frågor. Man kan använda dialogen för att få människor att själva komma fram till lösningar, skapa motivation som kommer inifrån, få dem att känna efter och tänka själva (Hilmarsson 2010, s.144).

## 5.2 Ta upp oron

I dialog med föräldrarna om den professionellas oro för deras barn är det viktigt att man tar upp den egna oron, berättar om den och inte pekar ut familjens eller barnets problem. Då man gör detta och samtalar om oro ber man om hjälp av föräldrarna så att man tillsammans kan hjälpa barnet och minska oron. (Eriksson & Arnkil 2011, s.7) Det vanligaste sättet att reagera i svåra situationer är att försöka hitta och definiera problemet för att sen kunna rätta till det. Detta kan lätt bli till en tävling mellan den professionella och föräldern om vem som vet mest och bäst och det är därför mera givande att var och en får berätta om sin egen subjektiva oro. Den subjektiva oron handlar om att den professionella känner en oro för någon slags svårighet hos det specifika barnet eller inom familjen. Den inre känslan är ett viktigt arbetsredskap tillsammans med observationer, kunskap och erfarenhet. Yrkesetiken avgör i dessa situationer vad den professionella känner sig skyldig till att göra åt saken (Eriksson & Arnkil 2011, s. 21-22).

För att kunna förebygga och lösa problem så måste vi våga se problemen. Det kan vara svårt att se på människor med misstänksamhet och oro eftersom man helst vill tänka gott om varandra. Trots detta är det viktigt att tänka kritiskt och klart för att kunna lösa de problem som kan uppstå (Carlander, Eriksson, Hansson-Pourtaheri & Wikander 2001, s.34).

Innan man som professionell tar upp sin oro i ett samtal är det viktigt att man tänker noga igenom själva oron och på vilket sätt man kan behöva föräldrarnas hjälp för att stöda barnet. Innan samtalet är det bra att tänka över vilka saker som går bra i arbetet med barnet just nu. Det är viktigt att den professionella kan uttrycka både det som oroar men även det

som går bra. Om man bara tar fram det negativa kan det uppfattas som kritik eller beskyllningar. Det är viktigt att den professionella förbereder sig för hur den andra parten kan komma att reagera på den professionellas ord. Man ska lägga fram oron på ett sådant sätt att det öppnar för nya möjligheter att diskutera, lyssna och fortsätta samarbeta. Det kan vara skäl att tänka över sitt sätt att framföra sin oro på, ifall det kan ge negativa känslor. När man känner att man är mogen att ta upp sin oro, vet hur man ska närma sig ämnet på ett respektfullt och konstruktivt sätt, kan man ta upp sin oro vid ett passende tillfälle på en lämplig plats. Att samtala om oron handlar om ett möte mellan människor där det är viktigt att vara flexibel och lyhörd (Eriksson & Arnkil 2011, s.18). Om den professionella beskriver problemet som negativa egenskaper hos barnet såsom ”Hon är ...” kommer föräldrarna antagligen att känna sig anklagade. Det är viktigt att man försöker formulera problemen så att de väcker ansvar och intresse hos föräldrarna. Det betyder att formuleringarna ska vara så neutrala som möjligt angående barnets och föräldrarnas egenskaper. De måste vara formulerade så att föräldrarna känner igen sig, blir engagerade, får hopp om lösningar på problemet och känner att de kan hjälpa och ge barnet den omsorg det behöver (Haftsad & Övreeide 2001, s.190-192).

Efter mötet är det viktigt att den professionella tänker igenom det som hänt, blev det som man tänkt sig? Gav det någon lärdom? Och på vilket sätt kan man som professionell försäkra sig om att dialogen och samarbetet fortsätter? Sist och slutligen, är det viktigt att man som professionell tänker på att man tar upp sin oro för barnets skull. Man ber om hjälp av föräldrarna för att minska sin egen oro för att allt ska gå bra för barnet och att man tillsammans kan fortsätta sträva efter att samarbeta för det (Eriksson & Arnkil 2011, s.18).

### 5.3 Svåra samtal

I ett svårt samtal är det inte enbart svårt på grund av det som sägs utan lika mycket av det som inte sägs och det som pågår under ytan. Om samtalet handlar om konflikter finns det starkare känslor inom människan än vad som sägs under samtalet i ord, dessutom pågår en yttre och inre strid om vem som har rätt och fel och vem som har maktpositionen. Det som kan försvåra ett samtal är att man försöker hitta den som bär skulden och att gissa sig till vad den andra parten menar med det den säger. Detta försvårar ett mänskligt möte och skapar mera konfrontation än kontakt och ömsesidigt lyssnande (Larsson 2011, s.46-50). En relation stärks av ärlighet och ärlighet bidrar till tillit. Man kan se ärlighet som ett

hjälpmedel till att få kontakt. Att uttrycka våra känslor, det vi vill, gör oss mänskliga och tryggare att öppna sig för (Larsson 2011, s.69-70).

Svåra samtal handlar inte om bearbetning av inre, personliga problem, behandling eller att ställa diagnoser. Som den professionella i samtalen ska man istället låta beteendet, relationerna och den aktuella händelsen stå i fokus. Människor kan uppleva olika saker svåra i dessa samtal. Det kan vara själva samtalsämnet, relationen, känslan av bristande färdigheter eller rädslan över vad som ska hända under samtalet. Det kan uppstå oro över hur den man pratar med skall reagera och även över om man själv i samtalet kommer att uppleva känslor av obehag. Då det är något svårt som ska diskuteras och samtalet känns komplicerat, är det ändå ingen idé att skjuta upp det eller undvika det. Det otrevliga blir sällan bättre av att det inte blir sagt eller lindas in så att samtalsparten inte kan greppa budskapet (Nilsson & Waldemarson 2007, s. 105-106). ”Man brukar säga att det inte finns några ”mjuka handgranater” – även om vi har lindat in granaten i blommor eller målat den med glada färger, blir effekterna svåra då den exploderar” (Stone m.fl. 2000).

#### 5.4 Språket

I svåra samtal sätts samarbetet mellan föräldrar och yrkespersonen på prov. Samtalen handlar ofta om att yrkespersonen är orolig för barnets utveckling, att barnet har svårt för att lära sig eller för barnets sätt att vara. I dessa samtal räcker inte det sociala språket till, det behövs ett personligt språk för att nå ut till föräldrarna. I professionella relationer definieras det personliga språket det som förmedlar den enskilda yrkespersonens värden, känslor och tankar och som stämmer överens med den personliga upplevelsen, det yrkesmässiga perspektivet och det yttre uttrycket. Språket skall samtidigt vara anpassat till situationen så att alla inblandade kan förstå det (Jensen & Jensen 2008 s.104-105).

#### 5.5 Planering

I svåra samtal är det viktigt att uppläggnen är tydlig och att man visar att man inte vill anklaga någon utan vill reda ut saker tillsammans. Det är viktigt att man visar acceptans gentemot den andra parten, vilket är fullt möjligt fast man inte har samma värderingar och åsikter och att man ibland under samtalet sammanfattar det som blivit sagt. Svåra samtal

ska betraktas som ett samarbetsprojekt, det är fråga om dialog och samspel och inte maktutövning (Nilsson & Waldemarson 2007, s.106-107).

Hur samtalet ter sig beror på hur den professionella har gett tid att planera och förbereda sig för samtalet. Ifall man är två professionella som ska hålla samtalet tillsammans med föräldrarna är det viktigt att man tillsammans har planerat och gått igenom orsakerna till samtalet och vad som ska tas upp. Om man som professionell ska ha samtalet ensam med föräldrarna, kan det vara bra att ha förberett sig tillsammans med en annan professionell som kan fungera som bollplank. Först gör man en övergripande planering, där man klarlägger vad samtalets sammanhang ingår i. När man förbereder sig inför ett samtal är det skäl att dela upp samtalen i flera delsamtal och inte ta allt på en och samma gång. Förstås kan delmålen ändras med tiden men även om det kan ske är det viktigt att ha ett mål att arbeta utifrån. Ifall det är svåra ämnen som ska tas upp och föräldrarna blir tvungna att förhålla sig till svåra problemställningar är det nyttigt att låta det gå en tid mellan varje samtal. Föräldrarna bör ha möjlighet att samtala med varandra eller andra mellan samtalen innan de ska träffa den professionella igen. Som professionell är det också viktigt att klargöra för sig själv vilken uppgift man har i samtalet. Oftast är det den professionellas uppgift att uppmärksamma problemet men det betyder inte att det är ens skyldighet att sörja för problemets lösning. Det är viktigt att hålla en struktur på samtalet och att innehållet i samtalet har ett syfte. Det är viktigt att syftet är tydligt men det ska finnas utrymme för föräldrarnas åsikter och synpunkter (Jensen & Jensen 2008, s.111-112).

### 5.5.1 Tid för samtal

Det är viktigt att den professionella reserverar gott om tid för ett problemorienterat samtal. Samtalet kan pågå från en halvtimme till en och en halv timme. Ifall det finns behov för ett längre samtal är det bättre att komma överrens om ett nytt möte. Det är viktigt för alla parter att ha en sluttidpunkt och tid för avslutningen. Det är också skäl att tänka över var samtalet hålls, kan man befinna sig i en trevlig lokal där samtalet får äga rum ostört och eventuellt ha tillgång till en kopp kaffe eller något annat att dricka (Jensen & Jensen 2008, s.112).



### 5.5.2 Delaktighet

Den professionella måste också ta ställning till vem som ska delta i samtalet. Om det är två föräldrar som ska närvara vid ett samtal kan det vara bra att också vara två professionella. Om man är två professionella, så har man möjlighet att vara mer uppmärksam på både samtalets innehåll och struktur. Även om kollegorna har helt olika synpunkter på barnet kan det vara bra att båda är närvarande. Om det bara är en förälder som är närvarande vid samtalet kan det kännas för mycket att vara två professionella, då är det ofta bättre att man förbereder sig tillsammans, men att bara en sköter samtalet.

I frågan om barnet ska delta i samtalet är det viktigt att det görs klart i förväg. Idealiskt sett är det bra att barnet deltar, eftersom det då får känna sig delaktig och har möjlighet att se och vara en del av de processer som vuxna går igenom när de känner oro. I sådana fall får barnet, genom att delta, lära sig en del av konfliktlösning. Realistiskt sett är det däremot inte alltid så lätt att leda ett samtal utan att barnet känner sig som en syndabock. Ifall man bestämmer att barnet ska vara delaktig i samtalet är det viktigt att man förklarar för barnet om mötet innan, anpassar samtalet efter barnets ålder samt ger barnet en sammanfattning efteråt (Jensen & Jensen 2008, s.113).

*”Enligt FN:s konvention om barnets rättigheter har barnet rätt till både skydd och delaktighet. Detta innebär att man måste sträva till ett verkligt samarbete också med ett barn. Barnet bör få information om sin egen sak i enlighet med ålder och utvecklingsnivå, barnets åsikter bör utredas och höras. Ingen åldersgräns för delaktighet har uppställts i konventioner eller lagstiftning och kan inte heller uppställas i det praktiska arbetet. Delaktighet kan i allmänhet inte lämnas därefter med hänvisning till skydd.” (Talentia rf 2005).*

### 5.6 Känslor i samtal

Det kan lätt hända att samtalspartnern slår på försvarsmekanismerna under dessa samtal. Motstånd betyder att parten försöker blunda för det som är svårt, stänger av tankar och känslor eller förvrider fakta. Det handlar om irrationella processer som vi inte ska argumentera emot, vi ska acceptera motståndet och utgå från att det fyller en funktion för motparten. Det är viktigt att inte reagera personligt på försvarställningarna, samtalet handlar om samarbete och detta första samtal ska betraktas som en inledning till samarbetet, eftersom problemet sällan försvinner efter det första mötet (Nilsson & Waldemarson 2007, s.107).

Starka känslor, som vrede eller ångest kan vara ett hinder för förståelse och effektivt lyssnande. Eftersom känslor har en tendens att ”smitta” är det viktigt att man i professionella samtal klarar av att hålla en viss distans. När ett känsloutbrott är som starkast under ett samtal är det bäst att man som ledare i samtalet är tyst. Ledaren ska ge dessa känslor utrymme att öka och minska i intensitet av sig själv och undvika att förvärra dem. Ilska kan komma som en täckmantel för andra känslor, efter att ilskan avtagit i intensitet kan man försöka specificera varifrån den kommer och vem den egentligen riktar sig mot. Då ord sätts på svåra upplevelser och känslor kan man få ett visst avstånd till dem och betrakta upplevelsen mera objektivt (Nilsson & Waldemarson 2007, s.109-110).

Känslor är en naturlig del i bra relationer. Det kan vara en stor utmaning att hantera sina känslor och om vi inte kan hantera våra känslor på ett öppet sätt kan det påverka våra relationer negativt. Ett vanligt mönster är att vi ser problemet fristående och tror att vi kan lösa det, för att lösa problem verkar vara lättare än att prata om våra känslor. När vi visar våra känslor så finns det en risk att man skadar relationerna och genom att hålla oss till själva problemet så minskar vi på de här riskerna. När känslorna är själva kärnan i det som sker är det bara på känslonivån som man kan ta itu med problemet, och så är fallet i många svåra samtal. Olika känslor kan färga ett samtal på olika sätt, de förändrar utstrålningen och tonfallet genom kroppsspråk och ansiktsuttryck. För att öka chanserna att föra in känslor i de svåra samtalen måste vi reda ut vilka känslor vi själva har och dela med oss av de verkliga känslorna. För att på ett bra sätt kunna prata om känslor måste vi vara noga med att avlägsna omdömen och beskyllningar från det vi säger och istället berätta om våra egna känslor. Att använda orden ”jag tycker/känner” har en stor inverkan på den som lyssnar. De håller fokus på känslorna och gör det klart att vi endast pratar utifrån oss själva och då minskar försvarsattityden (Stone, Patton & Heen 1999, s.124-136).

## 6 Den professionellas roll

Att vara kompetent för en viss roll innebär att uppfylla de krav på vissa kännetecken som anses vara av betydelse och viktiga för att inneha just den rollen (Hafstad & Övreeide 2001, s.110). Att vara professionellt kompetent behandlas i boken *Tystnad i professionella samtal*. Boken redogör för tre olika aspekter som hänger samman, påverkar varandra och är beroende av varandra. De tre aspekterna är teoretisk kunskap, yrkesspecifika färdigheter

och personlig kompetens. Den teoretiska kunskapen består av faktakunskap som grundar sig på forskning. Teoretisk kunskap handlar om kännedom om olika modeller, begrepp, teorier, lagar och regler. Sådan teoretisk kunskap blir snabbt föråldrad och man är tvungen att uppdatera sig kontinuerligt genom fortbildningar. De yrkesspecifika färdigheterna består av arbetet som hör till de specifika yrken och som används i utövningen av dem. Den yrkesspecifika kompetensen handlar om praktiskt, metodiskt och tekniskt arbete. Personlig kompetens omfattar vem vi är som person, både för oss själva, när vi är tillsammans med andra samt som professionella hjälpare. Vår personlighet speglar sig i våra värderingar och förhållningssätt, människosyn och vår personliga mognad. Den syns också i vår förståelse, inre styrka samt i vår medvetandegrad (Herset & Horverak 2011, s.36-37).

Att vara professionell innebär att man försöker tillfredsställa andras behov: barnets, föräldrarnas och samhällets behov. Vi skall finnas till för andra och ha en ämnesutbildning; en specifik kunskap, kunna arbeta helhetsinriktat, ha metodkunskap och att kunna arbeta tvärvetenskapligt. Att vara personlig innebär att man har ett sakligt förhållningssätt till problem, förmåga till inlevelse, har samarbetsförmåga, vågar säga sin mening, är tillgänglig och att man har självkännedom. Då detta fungerar som bäst tillfredsställs både andras och våra egna behov. När man hamnar på det privata området finns inte professionaliteten längre med. Det innebär att man är osaklig, känslös, bevakar enbart sina egna intressen och att man är oresonlig. Det går inte helt att undvika detta område pga. stark frustration eller om man känner sig sårad, men om det händer för ofta behöver man göra något åt det eftersom det inte går att utföra professionellt arbete på det privata området (Hougaard 2004, s.55-58).

## 6.1 Svårigheter

Det är viktigt att den professionella förbereder sig inför samtalet om vad som kan bli svårt. Det kan handla om oro över hur budskapet ska förmedlas eller rädsla för föräldrarnas reaktioner på budskapet. Fastän man som professionell förbereder sig hur mycket som helst och hur bra som helst så kan man aldrig vara säker på hur samtalet kommer att gå. Men oavsett om man kan förutspå hur samtalet kommer att gå, ger förberedelserna ändå en säkerhet som ökar den professionellas möjlighet att vara förberedd inför reaktioner från föräldrarna och även hålla sig öppen för samtalets gång (Jensen & Jensen 2008, s.114). Det

är orealistiskt att försöka eliminera sin egen rädsla och oro inför ett orossamtal. Istället måste vi försöka hantera de känslor och sinnesstämningar som uppstår, fastän man har de bästa avsikter kan relationer mellan människor skadas och konflikter kan uppstå (Stone & Patton & Heen 1999, s.18).

## 6.2 Problemororienterat samspel

Föräldrar kan ha svårt att ta emot den professionellas åsikter och bedömningar om deras egna barns utveckling. Därför är det viktigt att den professionella håller sig till de principer som är viktiga för att inrätta en bra dialog när det handlar om svåra samtal. De principer som den professionella måste arbeta utifrån är att vara personlig i mötet, det handlar inte om att vara privat på ett sätt så att den professionella drar in sitt privatliv i samtalet utan att man kan ta in privata erfarenheter. Det är då viktigt att den professionellas erfarenheter inte fyller ut och tar över samtalet utan endast nämner ifall man t.ex. rekommenderar talpedagog till barnet, och kanske själv har erfarenheter av det från sina egna barn. Den professionellas privata erfarenhet får inte heller blir en sorts ersättning för ens närvaro (Jensen & Jensen 2008, s.114-115).

Man ska bara ställa de nödvändigaste frågorna och så få frågor som möjligt. Istället för att fråga många frågor som riskerar att bli utan konkreta svar så är det bättre att man ger sin uppfattning om situationen till kända och ber att få höra om föräldrarnas åsikt och uppfattning (Jensen & Jensen 2008, s.116). För att hindra motstånd från föräldrarna är det viktigt att motivera sin fråga och förklara varför man ställer frågan så att föräldrarna förstår motivet. Det gör att det blir lättare att samarbeta, det är en del av den känslomässiga intelligensen där du lättare får samarbete istället för motstånd (Hilmarsson 2010, s. 144).

Hur en person reagerar och agerar kan ta sig i uttryck på många olika sätt och kan vara svår att förstå. Det är viktigt att komma ihåg att det inte finns några enkla lösningar på konflikter mellan människor, vilket inte däremot betyder att man ska ge upp när man stöter på svårigheter och problem. Att ha förståelse och kunskap ökar våra möjligheter för att finna nya lösningar på gamla problem (Carlander, Eriksson, Hansson-Pourtaheri & Wikander 2001, s.16). Det är viktigt att vara konkret och tydlig, den professionella får inte dra en generell förklaring till problemet, som att man säger ”alltid, aldrig, man”. Det är bättre att ge ett exempel på det som ger den professionella oro. Det räcker med ett bra

exempel, och om föräldrarna inte kan lyssna till det så lönar det sig inte att ge flera. Istället är det då bättre att lyssna till föräldrarna och låta dem berätta hur de ser på saken (Jensen & Jensen 2008, s.116).

Vi människor är alla olika utrustade för hur vi hanterar möten med andra människor, därmed också hur vi hanterar olikheter och konflikter som uppstår. Skillnaden mellan oss människor ligger i individens inre trygghet vilket dels består av vår självbild, vår syn på andra människor och vår förmåga att hantera våra känslor. Dels även på våra erfarenheter och vår egen utveckling av att kunna hantera känslor av avståndstagande och nedvärderingar (Carlander, Eriksson, Hansson-Pourtaheri & Wikander 2001, s.16). Om man som professionell får känslan av att ens egen uppfattning och föräldrarnas uppfattningar är olika, tydliggör varandras känslor och tankar. Den professionella kanske försöker övertala och övertyga föräldrarna till det man själv tror, vilket är motsatsen till att bemöta föräldrarnas och ta deras åsikter seriöst. Däremot kan föräldrarna också ha motsättningar i sin egen inbördes inställning, vilket i sådana fall ska tydliggöras. Det är viktigt att tydliggöra varandras olikheter och olika uppfattningar och acceptera olikheterna (Jensen & Jensen 2008, s.116-117).

Man ska bemöta och ta samtalspartnern på allvar och diskutera en sak i gången. Alla föräldrar kan reagera olika när den professionellas oro uttalas. Men om budskapet om oron för barnet tas till vara av föräldrarna så kommer det att påverka och göra skillnad. Ofta utlöses en reaktion från föräldrarna, vilken ska accepteras och tas på allvar. Det ska finnas tid och utrymme för föräldrarnas reaktion i samtalet och det är upp till den yrkeskunnige att ansvara för att denna tid finns. Om föräldern blir ställd och hamnar i personligt känslomässigt kaos ska man stanna upp och låta förälderns reaktion och eventuella fördjupade frågor komma fram. Det är viktigt att samtalet går enligt de förberedda punkterna och att de viktigaste frågorna kommer upp. Ibland kan det vara nyttigt att låta föräldrarna först ta upp de saker som är viktigast för dem och som de känner störst osäkerhet inför. Andra gånger kan det vara bra att hålla sig till dagordningen, och först ta upp de frågor den yrkeskunniga anser är viktigast (Jensen & Jensen 2008, s.117-118).

Pausens betydelse ska inte underskattas. Under ett samtal ska man låta pauser komma, så att det finns tid för att tänka efter och smälta, reflektera och reagera. Pauser ska vara skapande och positiva till skillnad från pinsamma. Pinsamma pauser handlar mera om när den yrkeskunniga tappar bort sig själv och börjar fundera på vad som ska sägas närmast. Då

är det bättre att uttala vad man tänker, redan då ändrar pausen karaktär från att vara pinsam till konstruktiv. En konstruktiv paus handlar om att båda samtalsparterna hinner tänka efter och se på diskussionen från ett nytt perspektiv (Jensen & Jensen 2008, s.119).

### 6.3 Ge det tid

Det är viktigt att låta klienten ta tid på sig och att inte stressa. Det kan kännas som ett stort steg för en person som inte har många eller ingen alls att ty sig till, att sätta sig ned med en yrkeskunnig och sätta ord på det som känns svårt. Tystnaden har ett budskap, det kan hända att klienten eller föräldern säger det egentliga budskapet först när hon är på väg ut genom dörren. All tid innan har klienten eller föräldern lagt på att försöka analysera och känna efter ifall det kommer att kännas bra att berätta, om man är redo för att berätta och om man vågar ta upp det. Det kan också hända att det egentliga budskapet kommer först vid det andra eller sjätte mötet. Ge klienten tid för att göra sig redo och låta det svåra mogna (Herseth & Horverak 2011, s.48-49).

### 6.4 Bemötande

Att i ett första möte bemöta människan på ett fungerande sätt, handlar om att ”se människan”. Det förutsätter närvaro och en villighet att se den andra människan. Man bör visa att man är genuint intresserad av den andre, då är det lättare för personen att känna sig mottagen och sedd. Då man vill skärpa sin förmåga att kommunicera handlar det om att beakta mänskliga behov. Det centrala är att bli sedd, att få vara medbestämmande och att känna sig betydelsefull (Larsson 2011, s.30-33).

Under mötet kan det finnas problem i form av motsträvighet, tystnad, bristande vilja och negativitet, men för den skull behöver man inte avbryta samtalet. Man måste istället arbeta målinriktat i samtalet så att man kan få en så bra kontakt som möjligt till föräldrarna och arbeta bort de negativa murarna. Föräldrarna har rätt att vara avogt inställda och som professionell måste man kunna hantera de känslorna. Här är det viktigt att försöka hålla sig neutral och inte ta det som en personlig förolämpning för att samtalet ska kunna fortsätta (Hougaard 2004, s. 67).

Det kan finnas många hinder för människor att ta kontakt med varandra. Att vara medveten om dessa hinder kan vara början till att rasera dem. Okunskap om hur andra människor fungerar kan leda till en känsla av rädsla och avståndstagande. Den kunskapen handlar inte bara om kunskap i olika former av problem såsom psykisk ohälsa, åldrandets problematik och missbruksproblematik, det handlar även om kunskap i hur människor fungerar i vardagen och hur vi löser problem. (Carlander, Eriksson, Hansson-Pourtaheri & Wikander 2001, s.48)

I ett samtal kan föräldrarna känna sig ifrågasatta i sin föräldraroll, det kan kännas tungt att bli medveten om saker man helst skulle ignorera och att man kanske inte tar hand om sitt barn som man borde. Det finns många delar att ta hänsyn till och man bör tänka på att det inte alltid är som det verkar i början. Föräldrarna vet mera om barnens situation än vad andra professionella gör, men yrkespersonerna vet genom erfarenhet och utbildning mera om speciella barn och barn i allmänhet. Denna yrkeskunskap är bra för alla i samtalet men man måste tänka på att vara uppmärksam på det föräldrarna tänker och vet och inte framföra enbart egna synpunkter eftersom föräldrarna kan uppfatta det som kränkande. Det kan vara nyansskillnader som avgör om samtalet blir bra eller dåligt och vi ska vara ärliga när vi ger kritik och beröm (Hougaard 2004, s.68-70).

Som professionell behöver man kunna arbeta med sig själv som instrument. För att ett gott möte ska vara möjligt är det viktigt att den professionella har en bra självkänndedom, kommunikationsförmåga, engagemang, inlevelseförmåga och känner sitt ansvar. Man ska hantera sin personlighet som ett instrument i mötet med andra människor (Thorsén 2010, s.6-7).

## 6.5 Empati, sympati och moral

Skillnaden mellan etik och moral är att etik är en reflektion över situationen vi står inför medan moralen står för hur vi väljer att handla. Etiken handlar om hur vi tänker och vad som styr i samvaro med andra människor. Etiken är grunden till moralens val. Man kan se på moral som det som klagas av hur vi väljer att handla. När man som professionell ska handla moraliskt handlar det om att komma underfund med vad som är det egentliga rätta i en situation med moraliskt dilemma (Herseth & Horverak 2011, s.57). Empati kräver identifikation, engagemang och insikt och går djupare än sympati. Empati är både

känslomässig och intellektuell förståelse. Sympati innebär att känna tillsammans med någon annan och att bry sig om någon annan. Försöka förstå hur någon känner och har det, från ens egna erfarenheter (Nilsson & Waldemarson 2007, s.92-93).

## 6.6 Jag-budskap

Jag-budskap betyder att man tar kontakt med den inre människan inom sig, både med ens förnuft och känslor, med vårt eget jag. Vi har möjlighet att ta ansvar för oss själva och de val vi väljer som ska leda oss framåt, genom vårt eget jag. Det enklaste sättet att prata, och lyssna på andra är genom jag-budskap, det skapar en känsla av jämlikhet och respekt för varandra (Hilmarsson 2010 s.44-45). Jag-budskap handlar om personliga och exakta budskap som går ut på att försöka undvika oklarheter och anklagelser, vilket betyder att vi ska börja med ordet ”jag”, inte med ”man” eller ”folk”. Jag-budskapet berättar om hur vi uppfattat och tolkat vad talaren har gjort och sagt. Det handlar om observationer som vi gjort och att vi frågar det vi inte vet, alltså vad den andra menat. Genom orden kan vi förmedla vad vi vill och önskar oss istället för att bara tänka på det. Vi ska uttrycka känslor och behov och att ifrågasätta istället för att anklaga. Att inte fråga ”varför?” utan istället fråga ”hur?” och ”vad?” eftersom de sistnämnda frågeställningarna inbjuder till ömsesidig förståelse och klargörande. Jag-budskapen underlättar kommunikationen genom att det sätter ansvaret för utsagans innehåll på den som uttalat den. Vi talar *med* personer istället för *till* dem (Nilsson & Waldemarson 1994, s.65).

En del ord kan förknippas med maktlöshet, såsom orden *måste*, *tvungen*, *skulle* och *bör*. Om man använder dessa ord ger man sig själv en order att göra något som man inte vill göra och man har inte kontroll över situationen och man är offer för omständigheterna. Det är bättre att använda ord som *kan*, *vill* och *väljer*, det är ord som är gjorda på medvetna val och förknippas med att man har makt över sig själv och sitt eget liv (Hilmarsson 2010, s.43).

## 6.7 Feedback

Eftersom vi kommunicerar kan vi även ge feedback på hur vi upplevt den andres handlingar och vilka känslor det väcker inom oss. Feedback i ett svårt samtal skall vara



beskrivande och prövande, inte dömande, man ska fokusera på de starka sidorna istället för de svaga. Man ska gå försiktigt fram och ge utrymme för diskussion, målet är att förändringarna ska komma inifrån människan, att denna ska ändra sig utifrån sin egen vilja och upplevelse (Nilsson & Waldemarson 2007, s. 115). Den vanliga feedbacken som föräldrarna möter i vardagen kan vara råd, tröst eller medkänsla som: ”Stackars dig”. Denna typ av feedback cementerar ofta problemen och förstärker dem. Den professionella behöver klara av att tänka och handla annorlunda, att acceptera de problem som föräldern själv inte kan förstå eller acceptera, för att möjliggöra andra handlingsalternativ och nya lösningar (Ohnstad 1995 s. 50).

## 7 Metod och tillvägagångssätt

I detta kapitel tar vi upp hur vi kom fram till vilka intervjupersoner vi använde oss av samt vilken metod som passade vårt lärdomsprov bäst. Tillsammans med projektledare Britt-Helen Tuomela-Holti diskuterade vi för- och nackdelar med kvalitativa och kvantitativa metoder. Vi tar även upp vårt tillvägagångssätt och sekretessen.

### 7.1 Respondenter

Vårt lärdomsprov var ett beställningsarbete från projektledare Britt-Helen Tuomela-Holti för KASTE projektet i Österbotten. Hon hade en lista på vilka personer som gått ”Ta upp oron”-utbildningen och hon gav oss sju namn på intervjupersoner som hon ville att vi skulle genomföra vår intervju med. Intervjupersonerna har olika utbildningar, men alla inom arbete med barn. Respondenternas arbetsbenämningar är barnskötare, barnomsorgschef, barntädgårdslärare, klasslärare samt hälsovårdare. De personer som gått utbildningen ”Ta upp oron” verkar runt om i Österbotten och våra respondenter är från olika kommuner mellan Närpes och Larsmo.

Våra respondenter hade arbetserfarenhet från 3 till 33 år. Vi ansåg att det var bra att få respondenter med olika långa arbetserfarenheter och med lite varierande yrken för att få fram olika synvinklar. De flesta av respondenterna anser att deras huvudsakliga arbetsuppgift är barn- och föräldrakontakten. Det framkom också att förebyggande arbete,

undervisning och rådgivning är centrala delar i deras arbete. De flesta hade tidigare erfarenheter av att arbeta med barn inom dagvård.

## 7.2 Val av metod

Till en början hade vi tänkt använda oss av en kvantitativ metod, men allteftersom vårt lärdomsprov framskred, insåg vi tillsammans med vår beställare och lärare, att en kvalitativ undersökning passade vårt lärdomsprov bättre. Eftersom vårt lärdomsprov i huvudsak handlar om samtal mellan föräldrar och professionella ville vi ta del av olika erfarenheter och upplevelser, vilket vi inte skulle ha fått fram på samma sätt genom en kvantitativ metod.

Inom kvalitativ forskning kan man använda sig av både observationer och intervjuer. Men eftersom vi ville höra de professionellas åsikter och tankar om orossamtal så valde vi att göra enbart intervjuer. Dessutom vet vi inte i vilken mån det skulle ha varit möjligt att observera ett orossamtal, eftersom det är en känslig situation, både för familjen och de professionella.

Vi valde att intervjua en respondent åt gången utan tidsbegränsning. Vi valde att träffa respondenterna i deras egen arbetsmiljö, så att de skulle känna sig bekväma under intervjun och inte bli tvungna att åka någonstans.

## 7.3 Sekretess

Då vi kontaktade respondenterna redogjorde vi för dem att detta sker konfidentiellt och att deras namn och ort inte kommer att avslöjas, för att skydda deras identitet. Vi spelade in intervjun på bandspelaren och efter att vi transkriberat intervjuerna så raderades de från bandspelaren. Respondenterna kommer därför i detta lärdomsprov vid behov att kallas R1-R7.

## 8 Resultatredovisning

I detta kapitel kommer vi att redogöra för de resultat och upplevelser som vi fått fram genom våra intervjuer. Vi kommer att se på olikheter och likheter mellan respondenternas svar. Vi kommer även att citera respondenterna och lyfta fram specifika upplevelser. Vi har delat in våra intervjufrågor i tre delar: oro, planering av orossamtal och samtalet.

### 8.1 Oro

I vår undersökning kom det fram att alla respondenter hade upplevt oro för ett barn under sin arbetstid. Oron som de känt var väldigt varierande, från en liten oro till en så pass stor oro att den professionella har övervägt att göra en barnskyddsanmälan. Som man kan läsa i teorin av Eriksson & Arnkil (2011, s. 26-27) finns det fyra olika bekymmerszoner som hjälper den professionella att strukturera sin oro. De olika bekymmerzonererna är: Bekymmersfria tillståndet, liten oro, gråzonen och stor oro. Oron gällde allt från barnets utveckling, familjeförhållanden, sociala orsaker, kontakten mellan föräldrar och barn, till smutsiga, vanvårdade barn med blåmärken.

*”... en mamma som fick sitt tredje barn, hade tidigare varit mycket duktig, allt hade gått bra och det fanns goda familjeförhållanden. Men vid det tredje barnet så var det något som ändrade, hon verkade inte bry sig om detta barn lika mycket. Hon lag barnet rakt på skötbordet, var inte så noga med vilka kläder hon lag på barnet, då blir man orolig över vad som har hänt...”*

*”Då man tar i barnet och försöker få ögonkontakt så vänder barnet bort blicken, då fäster man nog extra uppmärksamhet vid den familjen...”*

När vi frågade respondenterna om vad det första de gör efter att de känner oro kom det fram att alla diskuterar med sina kollegor för att få stöd och råd av dem i ett specifikt fall. Det framkom även att de analyserar och funderar för sig själva, inte genast på vad som kan vara fel utan hur barnet reagerar och agerar i olika situationer. 3 av respondenterna berättade att enligt vissa regler får de inte diskutera sin oro med andra p.g.a. tystnadsplikten, men de ansåg att för barnets bästa var det omöjligt och att de fick mycket stöd i att diskutera med kollegor. *”Vi kollegor diskuterar med varandra, vi har*

*tystnadsplikt och får inte säga något som avslöjar klientens identitet men vi förklarar klientens situation och rådfrågar de andra vad de skulle göra i detta fall.”* Det kom även fram från en respondent att även om man inte nämner något namn så kan kollegorna ibland lista ut vem man pratar om i alla fall, speciellt om de har arbetat med samma barn.

Alla respondenter berättade att de försöker ta upp sin oro så fort som möjligt. R1 svarade att hon kontaktar föräldrarna så fort hon känner oro, R2 svarade att inom en månad så gör de något åt oron och R6 berättade på följande sätt: *”Jag har slutat vänta. Förr så tänkte jag att ”jag ser till nästa gång...”, ”kanske det reder upp sig...” Men nu är jag mera rakt på. Är det något jag funderar på så diskuterar jag det med föräldrarna. Det går så mycket tid om man drar ut på det.”*

Efter ”ta upp oron” -utbildningen har 6 av respondenterna berättat att de klart och tydligt upplever skillnad av hur länge de väntat med att ta upp oron. Före utbildningen bar de på oron längre, men nu anser de att de fick sina kunskaper bekräftade och vet att de gör rätt genom att ta upp oron så fort som möjligt. Respondenten som inte ansåg att det gjort någon större skillnad svarade: *”Nej, det gör jag egentligen inte, jag tror det där hör till personligheten hur man gör och jag är ganska spontan. På det viset kände jag skillnad, vi fick lite redskap på hur vi kan tänka efter före.”*

I frågan om de diskuterade sin oro med någon framkom det att alla diskuterade sin oro med sina arbetskollegor. Det framkom även att beroende på hurudan oro det gäller kan de också ta upp det med professionella som barnpsykologer, talterapeuter och liknande, om de anser att det är nödvändigt.

Majoriteten av respondenterna använder sig inte av bekymmerszonerna när de funderar på hur oroliga de är. Eriksson & Arnkil (2011) har utformat en metod för att klargöra sin egen oro och behov av tilläggsresurser genom att använda sig av de så kallade Bekymmerszonerna som utvecklats av Stakes. Zonerna hjälper den vuxne/den anställda att strukturera sin oro, att bedöma om de egna möjligheterna att hjälpa är tillräckliga och att uppskatta behovet av tilläggsresurser. När det gäller barn och unga berörs ofta många instanser och bekymmerszonernas syfte är att skapa ett gemensamt språk mellan olika yrkesgrupper för att stöda tidig interaktion och samarbete (se bilaga 1). Respondenterna sade att de inte analyserar på det viset, en av respondenterna har sin egen utvärderingsblankett och en annan ansåg att hon redan hade tillräckligt med pappersarbete

i sitt dagliga arbete. De övriga förklarade att de vet att bekymmerszonerna finns och de har dem i bakhuvudet men att de inte konkret tar fram pappret. R2 och R5 ansåg att bekymmerszonerna är ett väldigt bra redskap vilket hjälper dem att få oron konkretiserad, speciellt inför själva orosamtalen.

Det som framkom mest tydligt av respondenternas svar på frågan ”Vad tänker du på innan ett orosamtal?” var att alla reflekterar över föräldrarnas möjliga reaktioner på orosamtalen. De försöker förbereda sig och tänker efter hur de själva ska förhålla sig till föräldrarnas reaktioner. *”Det är viktigt att man är ärlig, att man tar upp oron konkret och undviker fackord. Man ska ta det på deras nivå, de ska inte behöva gå hem och känna att de inte förstod vad jag pratade om.”*

Eriksson & Arnkil (2011, s. 24) skriver att då den professionella berättar om den konkreta oron är det enklare för föräldrarna att förstå vad som bekymrar den professionella. När man konkretiserar oron tydliggörs även orsakerna till oron och det är då enklare att hitta stödåtgärder för detta.

Respondenterna R3 och R4 förbereder sig för orosamtal genom att skriva ner och fundera ut hur oron ska framföras på ett mjukt sätt så att det inte gör föräldrarna ledsna. De tänker efter hur de ska vinkla oron så att föräldrarna inte ska känna sig dömda eller överkörda, för om detta händer kan situationen låsa sig. De reflekterade även över hur viktigt det är att man har varit i kontakt med föräldrarna förut och att det finns förtroende mellan parterna, så att de vågar fråga och berätta. *”Man måste lyssna, det är viktigt, ibland avslöjar sig vissa människor med hela kroppsspråket, vissa håller en fasad tills man spräcker hål på bubblan.”*

I orosamtal är det även viktigt att man tar fram barnets resurser. Det höll samtliga respondenter med om, de ansåg att det ibland ligger för mycket fokus på problem och svårigheter, därför är det viktigt att man lyfter fram det som är bra. Man ska lyfta fram barnets goda sidor, stärka dem för att få en positiv stämning. *”Man ser på vad familjen har för krafter och resurser, sen så tänker jag efter vad specifikt jag är orolig över.”, ”... visa att här får barnet känna sig tryggt och får stöd och hjälp, framförallt att vi vill barnets bästa och vad de hemma kan hjälpa till med.”*

## 8.2 Planering av orossamtal

I planeringen av ett orossamtal framkom det av respondenternas svar att de lägger tid på att konkretisera oron och en del av dem sätter ner det till pappers. De diskuterar och bollar med sina kollegor för att få stöd. Två av respondenterna berättade att de använder sig av pappren de fick under ”ta upp oron”- utbildningen som hjälp inför ett orossamtal. ”... *man planerar och tänker på vad man ska fråga, men sen blir det inte till någonting, Det blir något helt annat, för dialogen kan ju svänga hursomhelst och då får man improvisera och lyssna.*”

Jensen & Jensen (2008, s.111) säger att ifall man är två professionella som ska hålla samtalet tillsammans med föräldrarna är det viktigt att man tillsammans har planerat och gått igenom orsakerna till samtalet och vad som ska tas upp. En av respondenterna berättade om ett samtal som var planerat och förberett men som ändå gick fel. De två professionella som höll samtalet hade planerat orossamtalet enskilt men inte tillsammans. Inom gruppen diskuterade de efteråt detta samtal som inte hade gått som de önskat och de trodde att det berodde på att föräldern var dominant men också det faktum att de professionella inte planerat samtalet tillsammans.

I planering av orossamtal frågade vi också våra respondenter hur mycket tid de reserverar för varje enskilt samtal. Fyra av respondenterna sade att de reserverar minst en timme för ett orossamtal och de övriga tre att det får ta hela kvällen ifall det behövs, ingen tidsgräns är nödvändig. Som vi nämnt tidigare i vår teori säger Jensen & Jensen (2008, s.112) att det är viktigt att den professionella reserverar gott om tid för ett problemorienterat samtal, från en halvtimme till en och en halv timme. Ifall det finns behov för ett längre samtal är det bättre att komma överrens om ett nytt möte. Det är viktigt för alla parter att ha en sluttidpunkt.

*”... minst 45 minuter, reserverar jag, det får ta mera om det behövs, men man ska inte dra ut på det för länge heller. Man vet ju inte hur diskussionen utvecklas, jag brukar säga åt föräldrarna att reservera en timme om de kommer på en eftermiddag, så att inte de i sin tur ska hämta något annat barn då utan att de själva också har tid.”*

Då man planerar ett orossamtal ska man också tänka på vilket utrymme som är mest lämpligt, vi frågade respondenterna om detta och det framkom att en del av dem inte har

möjlighet att välja utrymme utan är tvungna att ta det i sitt eget arbetsrum eller det som finns till förfogande. De ansåg däremot att deras arbetsrum inte alltid var mest lämpligt, men de hade heller inte andra alternativ. Samtliga respondenter tyckte att det viktigaste är att få ha samtalet i ett lugnt och ostört rum, en del påpekade att det ska vara mera ombonat och avslappnat med t.ex. soffa och bekvämare stolar utan ett bord som skiljer föräldrarna och den professionella åt. *”Att sitta mittemot varandra runt ett bord, blir inte bra, det blir: jag är på min sida och du är på din sida ...”*. Rummen och tomrummen talar, de för med sig förväntningar, avsikter och förmedlar känslor och stämningar. Hur ett rum är utformat och inrett, främjar eller hämmar, eftersom vi påverkas av den miljö vi vistas i (Nilsson & Waldemarson 2007, s.83).

### 8.3 Samtalet

Vi frågade respondenterna om dialogism och hur de uppfattar det. De hade alla samma grundtanke och uppfattade dialogism som att både föräldrarna och de professionella ska få ta lika mycket plats i samtalet, vara på samma nivå, båda parterna ska få föra fram sin oro och alla har rätt att säga det de vill. En av respondenterna lade fram det på detta sätt: *”Jag uppfattar det som att jag som professionell hjälper föräldrarna att uttrycka det de känner.”* Man kan använda dialogen för att få människor att själva komma fram till lösningar, skapa motivation som kommer inifrån, få dem att känna efter och tänka själva (Hilmarsson 2010, s. 144).

Så här förklarade några av respondenterna en bra dialog; *”Båda parterna får komma till tals, man lyssnar på varandra, verkligen allvarligt lyssnar på vad den andre säger och kan svara därefter och inget förhastat.”*, *”Då man känner att de vågar säga, att de känner att jag inte är någon polis, utan att de har förtroende att prata med mig.”*, *”Man kommer inte med färdiga svar, utan föräldrarna får komma med sina synpunkter i saken, vara jämbördig.”*

Vi frågade respondenterna om de varit med om när ett orossamtal gått riktigt fel enligt dem. Två av respondenterna hade inte haft samtal som hade gått riktigt fel, de ansåg sig inte heller ha haft så många orossamtal överlag. Alla respondenter var däremot överens om att orossamtal kan gå fel fastän de är planerade, förberedda och fast de professionella

försöker ta upp oron på ett mjukt sätt. De var även eniga om att föräldrarna behöver vara förberedda inför samtalet och på vad som kommer att diskuteras. *”Vi fick inte föräldrarna att förstå att vi hade en oro. Vi hade en stor oro medan föräldrarna hade absolut ingen oro, där kolliderade det.”*,

En av respondenterna förklarade att hon inte varje gång känner sig helt lyckad, utan att orosamtalen är en process som man får ta upp till diskussion igen. *”Det finns tillfällen då föräldrarna blivit riktigt arga och åkt hem, det får man inte ta personligt. De behöver få den tiden och reagera på det sättet. Sedan väntar man några dagar och då kan man ha diskussionen igen.”*

Orden man väljer, *hur* man pratar och diskuterar tillsammans med föräldrarna kan ha stor betydelse för hur samtalet utvecklas; *”... hon upplevde det jag sade som en anklagelse på något vis, fast det inte var meningen så. Då var jag riktigt nyligen utexaminerad, jag hade inte egna barn heller och det tror jag också spelar stor roll i hur man samtalar.”*

Vi ville även höra ifall de hade exempel på då ett orosamtal hade gått riktigt bra och vad det kunde bero på. Respondenterna uttalade hur viktigt det är att de professionella hittar lösningar tillsammans med föräldrarna. Respondenterna ansåg också att de känner sig säkrare när de är förberedda, kan ha en öppen dialog med föräldrarna och: *”... att man hittar varandra i det äkta mötet.”*

En av respondenterna förklarade orosamtal som en process, att man behöver ha flera samtal och följa upp utvecklingen av familjens situation. Allt kan inte alltid ställas tillrätta under ett och samma samtal, utan det kan krävas flera möten om samma oro. Respondenterna ansåg att bra samtal kan bero på flera olika saker, såsom att föräldrarna också har en oro och blir lättade när någon vågar se och uttala den och att de är förberedda på vad samtalet ska handla om. Att man går igenom orosmomenten stegvis och inte rusar fram utan låter det ta den tid det behöver. En av respondenterna betonade *”Ta upp oron”*-utbildningens konkreta verktyg för att få ett lyckat samtal. *”De var jättebra, redskapen, att jag kunde tänka igenom och vad jag ska tänka igenom före.”*

Föräldrarnas reaktioner inför respondenternas uttalade oro har varit väldigt varierande. En del har blivit lättade för att de gått och burit på det själva men de föräldrar som inte har haft någon oro har blivit bestörta. Nilsson & Waldemarson (2007, s.107) förklarar att motstånd betyder att parten försöker blunda för det som är svårt, stänger av tankar och



känslor eller förvrider fakta. Det handlar om irrationella processer som vi inte ska argumentera emot, vi ska acceptera motståndet och utgå från att det fyller en funktion för motparten. Det är viktigt att inte reagera personligt på försvarställningarna, samtalet handlar om samarbete och detta första samtal ska betraktas som en inledning till samarbetet, problemet försvinner sällan efter det första mötet. *"... de flestas första reaktion är, "Nej, nej, nej, inte mitt barn!", "Ni har nog inte sett eller hört någonting"*

*"Föräldrarna kan reagera på alla möjliga sätt. När man tar fram oron på detta sätt: " Jag har funderat på..." , " Jag är bekymrad..." , " Jag är orolig över..." så tar föräldrarna det bättre, än om man kommer och säger: " Hon/Han är på detta viset..." , "... har besvär med detta..." det är min personliga erfarenhet".*

Alla respondenter hoppas att föräldrarna har känt sig hörda i samtalet. En av respondenterna betonade lyssnandet och vikten av att få föräldrarnas stöd och hjälp eftersom det är de som känner sina barn bäst. En annan respondent utgick lite ifrån vad hon själv som förälder skulle vilja att hennes barns lärare skulle göra. Då upplevde hon att samtalet gick bättre. Hilmarsson (2010. s.77) betonar att det är själva lyssnandet som skapar förtroendet till andra människor. Den professionella är den som man kan anförtro sig åt. Lyssnandet skapar möjligheter till samarbete där hänsyn tas till båda parternas intressen.

R1 berättade att man ibland nog kan misslyckas i vissa delar av samtalet, om man inte riktigt lyssnar in varandra lyckas man inte alltid fånga in föräldrarnas olika åsikter och funderingar. Samtliga respondenter har alltid efter orossamtalen funderat kring vad de skulle ha kunnat göra annorlunda och vad som gick bra. En av respondenterna betonade att det är ett sätt att bearbeta samtalet. Om man gör det direkt efteråt så kan man fånga upp svårigheter och det som gick bra och sedan ta med det till nästa gång. Hon förklarade att det är bara till nytta för en själv om man funderar kring hur samtalet gick.

En av våra frågor handlade om utvärderingsblanketten som de använde i "Ta upp oron"-utbildningen. Den är ett hjälpmedel för att utvärdera ett orossamtal. Ingen av våra respondenter har dock efter "Ta upp oron"-utbildningen använt sig av utvärderingsblanketten de fick. *"Nej, utvärderingsblanketten har jag inte använt. Även om den är bra, så fungerar den inte för mig."* De ansåg att de hellre diskuterar med kollegor vad som gick bra och dåligt, att det är en utvärdering i sig. En del hade även sina egna

utarbetade blanketter som de använde eller så skrev de bara ner på ett vanligt papper hur samtalet gått. En av respondenterna ansåg att hon i sitt dagliga arbete redan har tillräckligt med pappersarbete och att hon därför väljer att inte använda utvärderingsblanketten.

Genom orossamtalen har respondenterna lärt sig mycket om sig själva och om andra. De har fått större förståelse för olika familjers vardag och livssituation. En av respondenterna har kommit till insikt om hur litet hon egentligen vet om andra människor och om livet. Hon ansåg även att man kommer långt med att ha empati och sympati för andra människor. En annan respondent insåg vikten av hur man framför sin oro och att det är viktigt att vara ärlig, fastän det kan vara obekvämt. En tredje respondent lägger alla orossamtal på sitt erfarenhetskonto och betonade hur viktigt det är med tid inför ett orossamtal. *”Nu inser man att allt inte är svart eller vitt, allt är en grå massa och man gör så gott man kan.”*

När vi ställde frågan om de tycker att barnet själv ska delta i orossamtalen blev svaren lite splittrade. Majoriteten ansåg att barnet inte skulle delta i orossamtalen eftersom de ansåg att barnen är för små för att behöva lyssna till dessa bekymmer. De ansåg även att barn inte kan förstå vuxnas oro och att det är barns rättighet att slippa höra det. En del ansåg att om barnet är gammalt nog, kan det beroende på vad det gäller för oro, delta i samtalet. I Jensen & Jensen (2008. s.113) skriver de att idealiskt sett är det bra att barnet deltar, eftersom det då har möjlighet att se och vara en del av de processer som vuxna går igenom när de känner oro. Realistiskt sett är det däremot inte alltid så lätt att leda ett samtal utan att barnet känner sig som en syndabock.

5 av respondenterna påpekade även att man kan prata med barnet skilt och förklara sin oro på en nivå som barnet kan förstå. *”Man ska lyssna på barnet, men inte fråga ut det, man ska snappa upp det som barnet berättar. Om det är något så bubblar det nog upp här och vi ska lyssna på dem.”* En av respondenterna ansåg att man ska bespara barnen orossaker och att vuxna behöver få tid att prata på ett vuxet sätt utan att behöva ta hänsyn till barnet. En annan respondent förklarade att barn blir väldigt duktiga på att skydda sina föräldrar och därför anser hon att man ska lämna barnet utanför orossamtalet.

*”En förälder skulle ha med barnet i ett orossamtal och det blev jätteknepiggt att veta vad man skulle säga och inte säga. Föräldern vägrade att lämna bort barnet och förklarade; att pratas det om barnet så ska barnet själv vara med. Jag tror att det var mycket för att*

*föräldern ville skydda sig själv eftersom föräldern då visste att vi inte kunde säga allt det vi ville säga. Det samtalet blev inte bra.”*

Vi frågade även våra respondenter ifall de fått nya insikter i sitt dagliga arbete genom ”Ta upp oron” -utbildningen. De ansåg inte att de direkt fått nya insikter i sitt vardagliga arbete, däremot känner de att de har lättare att ta upp svåra saker, lägger märke till oro i ett tidigare skede och tar oron mera på allvar. R6 ansåg att hon fått många "aha"-upplevelser under utbildningen och att hon fått bättre resultat ifall hon t.ex. ställer frågor på ett annat sätt, enligt de verktyg som getts under utbildningen. Flera av respondenterna ansåg att utbildningen har stärkt deras egen kunskap och att de blivit mera säkra på sig själva.

Alla respondenter tyckte att ”Ta upp oron” -utbildningen var mycket givande och att alla som arbetar med barn borde ha möjlighet att delta i denna utbildning. *”Jag tycker det är en väldigt bra utbildning för all personal, det märks att de som gått utbildningen vågar ta tag i problemen och att de tar tag i det innan det blir en stor grej.”*

*”Kursen har varit en av de mera användbara kurserna som jag har fått gå på, man har fått konkreta redskap. Ofta efter de andra kurser man gått, kommer man tillbaka till arbetet och glömmer vad man lärt sig. Men ”Ta upp oron” -utbildningen har man haft nytta av.”*

*”Jag känner att jag är mycket tryggare då jag ska ta upp oron och annars också när jag ska ha ett samtal med föräldrarna.”*

En av respondenterna hade även denna åsikt: *”Det var jätte bra men jag funderar bara: vart lämnade resten? Då jag gick på kursen så förstod jag att det skulle ges tillfälle att föra vidare kunskapen till kollegorna. Alla skulle behöva nås av det här (...) För mig känns det som att det skulle ha lämnat på hälft. Man hör inget om det här mera, jag upplever att det inte ha gått vidare (...) Det borde tas initiativ från ledningen, så att vi skulle ha en tid att fundera kring det här, där var man delar med sig. Det är många som inte har några verktyg och det är ju nog knepigt för oss det här med föräldrasamtalen när det gäller att fundera på dessa knepigheter (...) Så det var bara det jag funderade, vad blev det av hela projektet? Skall det utvecklas, eller föll det bara bort i glömskan? Det är min uppfattning, för jag har inte hört eller sett någonting av detta sedan utbildningen.”*

## 9 Slutdiskussion och kritisk granskning

När vi reflekterade över vad vi skulle undersöka och skriva om i vårt lärdomsprov hade vi svårigheter med att bestämma oss för ett tema. Så när vi fick höra om ”Ta upp oron”-utbildningens beställningsarbete genom vår lärare, tyckte vi att detta lät mycket intressant och var lämpligt för oss som har fördjupning inom familjearbete.

Syftet med vårt lärdomsprov var att ta reda på hur de professionella går tillväga före, under efter ett orosamtal. Vi vill även undersöka om ”Ta upp oron” -utbildningen har påverkat de professionellas arbetssätt och vad de anser om dialogism och föräldrasamarbete. Projektledare Britt-Helen Tuomela-Holti valde våra 7 respondenter, från olika yrkesgrupper och kommuner så att vi skulle få en så bred uppfattning som möjligt om hur ”Ta upp oron” -utbildningen påverkat dem. Utgående från vår undersökning kan vi konstatera att våra respondenter hade samma grundtanke om hur man på bästa sätt håller ett orosamtal. Viktiga delar som vi har fått fram genom våra intervjuer och analysen av dem är att respondenterna tycker det är viktigt att man tar upp oron så fort som möjligt, på ett ärligt och mjukt sätt. Genom ”Ta upp oron”-utbildningen känner respondenterna att de har fått sina tidigare kunskaper befästa och en större trygghet i att ta upp och samtala om sin oro.

Våra respondenter har haft erfarenhet från 3 till 33 år, vi såg inte några större olikheter mellan dem. Men de som arbetat längre ansåg sig ha blivit stärkta i sitt arbetsätt genom utbildningen, medan de som haft kortare arbetserfarenhet ansågs sig ha fått nya idéer och metoder genom den. Därför ser vi det som en lärorik utbildning för alla som arbetar med barn och familjer. Oberoende av hur länge de professionella arbetat så har de alla fått nya insikter och bekräftelse i sitt arbetssätt. Det gör att man som professionell får en större tilltro till sig själv och i det arbete man utför.

I våra respondenters svar framkom det att ”Ta upp oron” -utbildningen till en del har påverkat deras dagliga arbete genom att de känner att de kan ta upp oron vid ett tidigare skede. De lägger fortare märke till om något inte står rätt till och tar det på allvar. En del av våra respondenter har ibland orosamtal varje dag och en del får en känsla av oro endast några gånger per år, vilket är beroende på yrket de arbetar inom. Genom ”Ta upp oron” -utbildningen har respondenterna blivit mera medvetna om oron och hur de ska hantera den.

Som vi tidigare nämnt angående utvärderingsblanketten använde respondenterna sig inte konkret av den. Det beror delvis på att de har sina egna utvärderingssätt och att de i sitt dagliga arbete annars har mycket pappersarbete. Vi tror dock att det var bra att man i utbildningen visade utvärderingsblanketten och gav den som ett alternativt sätt att utvärdera orossamtal. Vi tror att det har väckt förståelse hos de professionella som gick utbildningen, hur viktigt det är att utvärdera ett samtal och tänka efter hur det gick, för att kunna förbättra och utveckla sitt sätt att samtala om oro. Om de professionella använder sig av verbal eller skriftlig utvärdering tycker vi är individuellt, man måste göra det som fungerar bäst för en själv. Vi ser dock en stor fördel i att skriva ner delar av samtalet, så att man har det dokumenterat och vid behov kan gå tillbaka till det.

Alla respondenter anser att ”Ta upp oron” -utbildningen har varit lärorik och intressant. De känner att den var relevant för deras arbete och att alla som arbetar med barn och familjer borde få ta del av utbildningen. Vi hoppas att den fortsätter att ordnas och att vi själva och många andra kunde få möjlighet att delta. Vi känner att våra respondenter har fått ny kunskap som är relevant i deras arbete med barn och familjer, förstärkt deras tidigare kunskaper och hjälpt dem att våga ta tag i oron tidigare. Vi anser att ”Ta upp oron” -utbildningen på något sätt kunde införas i olika yrkesutbildningar eftersom den är en viktig del i det förebyggande arbete som gör att man kan undvika svårigheter för barn och familjer i framtiden.

I våra intervjuer hade vi hoppats få exempel på olika orossamtal och situationer där oro har uppkommit. Vi kan konstatera att det var väldigt svårt för respondenterna att på rak arm dra sig till minnes särskilda situationer eller fall under vår intervju. Vi borde ha förberett respondenterna på att tänka ut ett fall som de kunde berätta om, innan vår intervju.

Respondenterna berättade mycket intressanta saker och ibland gled vi ifrån vårt ursprungliga ämne och blev så tagna av deras berättelser att vi inte riktigt fick tillbaka den röda tråden. Vid transkriberingen märkte vi hur mycket kroppsspråk, miner och gester betyder under ett samtal och att vi hade förstått vad de menat under intervjun. Senare insåg vi att vi hade fått ofullständiga svar på en del frågor, vi förstod inte längre vad respondenterna hade menat och kunde då inte skriva ner det. Vi skulle ha behövt tänka på detta på förhand och upprepat andemeningen för att få ett fullständigt svar på vår fråga, vi borde ha ställt flera spontana följdfrågor.

Vi noterade flera gånger att respondenterna uttalade hur mycket de lärt sig genom åren av erfarenheter från arbete och den egna familjen. De ansåg att de själva blivit bättre på att samtala om svåra saker efter att de fått barn. Eftersom vi inte ännu har barn och inte särskilt mycket arbetserfarenhet kan vi bara spekulera i detta för vår egen del. Vi anser att de som inte har barn mycket väl kan vara duktiga på att hålla samtal med föräldrar och att det också är beroende på hur man är som person.

Föräldrar kan reagera på olika sätt i ett samtal om oro för deras barn, situationer kan låsa sig, föräldrarna kan känna sig överkörda eller så kan de känna sig lättade över att någon tar tag i oron. Vi anser att man som professionell behöver vara ärlig och rak på sak. Det är en balansgång att på ett mjukt och ärligt sätt samtala om sin oro med föräldrarna och det är en utmaning för alla.

Respondenternas spontana svar på frågan om de tycker att barnet själv ska delta var: nej, men efter lite diskussioner ansåg de också att det är beroende på barnets ålder, situation och vad orossamtalet handlar om. Enligt vår teoretiska del i lärdomsprovet ska barnet ha möjlighet att delta, men i ”Ta upp oron”-utbildningen är det inte direkt meningen att barnet ska delta. Sådana saker som inte barnet kan greppa i vilken ålder som helst. Vi håller helt med om att man måste använda sunt förnuft när man beslutar om barnet ska delta eller inte i orossamtalet. Vi tror att i de flesta fall är det nog bäst att man samtalar med barnet enskilt, så att man kan förklara för barnet på en sådan nivå att de förstår.

Om ett barn på daghem leker för sig själv eller en skolelev inte räcker upp sin hand vid en fråga kan detta ge den professionella en viss oro. Vi undrar om professionella ibland lägger för stor uppmärksamhet vid det som avviker? Då oron ska tas upp i ett tidigt skede, kan man ta upp den *för* tidigt? Eller kan man ta upp oron för ofta? Kanske barnet har en sämre period och kanske behöver få ha den perioden, utan att bli extra uppmärksammas av professionella. Diagnoser ska ställas för det mesta; ser man till det unika barnet eller skall alla stämpas för något? Kan den professionella ha ”överdriven” oro, prata för mycket om den med föräldrarna eller är det alltid bra att föra den på tal? Vi anser att dessa frågeställningar inte har några enkla svar. Professionella ska ta upp sin oro med föräldrarna men verkligen fokusera på det positiva och se till det enskilda barnets bästa.

Vi anser att själva skrivprocessen har gått relativt bra, men krävt mycket tid, engagemang och diskussioner. Vi anser att det är bra att ha lång tid på sig att skriva lärdomsprovet

eftersom det är bra att låta saker och ting mogna och vila. Vi har tyckt att det har varit en fördel att arbeta i par eftersom man alltid haft någon att bolla sina idéer med och vi har haft stort stöd av varandra.

Vårt val av metod passade vår teori i lärdomsprovet och gav även bäst svar på det vi ville undersöka. Nämligen, vi ville få fram hur de professionella upplevde orossamtalen och höra deras erfarenheter vilket vi inte skulle ha fått fram lika lätt i en kvantitativ enkätundersökning. Våra respondenter har berättat ganska fritt utifrån våra intervjufrågor, vi har sett likheter i deras svar men även en del olikheter. Eftersom dessa sju respondenter är enskilda individer och har olika erfarenheter, har de fångat upp och tagit till sig olika delar av utbildningen. I vår kvalitativa undersökning får man mer närhet till det som undersöks eftersom det handlar om fysisk och social kontakt med den som intervjuas. Däremot, det som kan försvåra pålitligheten med denna metod är respondentens svar. En respondent kan svara det hon tror att vi vill att hon skall svara. Denna undersökningsmetod ger en djupare inblick i det som undersöks men resultaten kan vara svårare att följa upp eftersom de är i ständig växelverkan mellan teori-empiri och mellan forskare-respondenter.

Det vi anser skulle vara intressant i fortsatt forskning är att intervjuva föräldrarna hur de känner inför, under och efter ett orossamtal. Det skulle även vara intressant att observera ett orossamtal, men vi vet inte i vilken mån detta skulle vara möjligt. I vår undersökning deltog enbart kvinnor som arbetar med barn och familjer, det skulle ha varit intressant att få mäns upplevelser av orossamtal. Även för att se om det finns skillnader i dessa upplevelser mellan män och kvinnor som arbetar med barn.

Vi anser att förebyggande arbete och att ta upp oron direkt då den uppkommer är viktigt i allt arbete med barn och familjer. Fastän oron inte är befogad har man visat att man ser barnet och familjen och att man kan ha ett gott samarbete. Om den är befogad och familjen behöver extra stöd har den professionella noterat svårigheterna innan de blivit för stora för familjen att hantera. Desto längre man väntar med sin oro, ju mer tid och resurser kräver det för att göra någonting åt situationen.

Oro i alla dess former kommer alltid att finnas, det är upp till den professionella i samarbete med föräldrarna att våga ta tag i oron och tillsammans komma fram till lösningar. De flesta svårigheter som uppstår går att lösa genom samtal, med en positiv inställning, gott samarbete och hopp inför framtiden.

## Litteratur

Carlander, J & Eriksson, K & Hansson-Pourtaheri, A-S & Wikander, B. (2001). *Trygga och otrygga möten*. Växsjö: Gothia.

Eriksson, E. & Arnkil T. E. (2011). *Ta upp oron: en handbok i tidiga dialoger*. [u.o.]  
Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL.

Hafstad, R. & Övreeide, H. (2001). *Föräldrafokuserat arbete med barn*. (1. Uppl.) Falköping:  
Liber AB.

Herset, I. & Horverak, S.( 2011). *Tystnad i professionella samtal*. [u.o.] Gleerups.

Hilmarrsson, H. T. (2010). *Samtalet med känslomässig intelligens, en handledning i konsten att samtala*. Lund: Studentlittertur.

Hougaard, B. (2004). *Aktiva lärare - praktisk vägledning i kommunikation: för lärare i förskola och skola*. [u.o.] Liber.

Jensen, E & Jensen, H. (2008). *Professionellt föräldrasamarbete*. [u.o.] Liber.

*Kaste familjeprojekt*. (2010). Österbotten.

Larsson, L. (2011). *Bemötandeproffs: Konsten att möta andra med lyhördhet – utan att offra sig själv*. [u.o.] Friare Liv AB.

Nilsson, B & Waldemarson, A-K. (2007) *Kommunikation, samspel mellan människor*.  
Studentlitteratur AB.

Nilsson, B & Waldemarson, A-K. (1994). *Kommunikation, samspel mellan människor*. Lund:  
Studentlitteratur AB.

Ohnstad, A. (1995). *Det goda samtalet*. Lund: Studentlitteratur.



Stone, D., Patton, B. & Heen, S. (1999). *Svåra samtal: Hur man pratar om det som betyder mest*. Falun: Ica Bokförlag.

Stone, D., Patton, B. & Heen, S. (2000). *Difficult Conversations* (London: Penguin Books)

Ingår i: Nilsson, B. & Waldemarson, A-K. (2007). Lund: Studentlitteratur.

Thorsén, H. (2010). *Människosyn och etik*. (2. Uppl.) Stockholm: Remus.

Fackorganisationen för högutbildade inom socialbranschen Talentia rf (2005) *Vardagen, värden, livet, etiken. Etiska regler för yrkesmänniskor inom socialbranschen*. Hämtat 15.10 2012, från [http://www.talentia.fi/files/758/2502\\_Etik2006\\_1\\_.pdf](http://www.talentia.fi/files/758/2502_Etik2006_1_.pdf)

## Bilagor

## Bekymmerszonerna (Enligt Ta upp oron, Eriksson &amp; Arnkil, Stakes)

BESKYMMER FRITT TILLSTÅN D	LITEN ORO		GRÅ ZONEN		STOR ORO	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Inte bekymrad alls.	En aning bekymrad eller ibland förvånad.	Upprepade gångar bekymrad eller förvånad.	Växande bekymmer.	Stora bekymmer.	Stora och ständiga bekymmer. Barnet/ den unga i farozonen.	Mycket stora be- kymmer. Barnet/ den unga är i omedelbar fara.
	Stark tilltro till de egna möjligheterna att hantera oron och hitta lösningmode- ller.	God tilltro till de egna möjligheterna.	Tilltron till de egna möjligheterna försvagas.	De egna resurserna börjar ta slut.	Svårt att själv finna utvägar.	Omöjligt att själv finna utvägar.
		Har övervägt behovet av att sätta in mera resurser.	Överväger att be om tilläggsresurser och öka kontrollen.*	Känner klart att det finns ett ökat behov av tilläggsresurser och ökad kontroll.	Tilläggsresurser och kontroll måste sättas in genast.	En förändring i barnets situation måste fås till stånd genast.

\* kontroll = behärska situationen bättre genom att t.ex. begränsa oönskat beteende.

## Intervjufrågor

### Bakgrund:

Vad är din arbetsbenämning?

Vad har du för utbildning?

Vad är din huvudsakliga arbetsuppgift?

Hur länge har du jobbat med det yrke du har just nu?

- Vad har du arbetat med innan?

Har du upplevt oro för ett barn?

- Hurudan oro kände du?
- Kan du beskriva ett eller flera tillfällen

Vad är det första du gör efter att du känner oro?

- Hur länge har du känt oron innan du gjort något?
- Känner du någon skillnad före och efter utbildningen på hur länge du gått med din oro innan du gjort något?
- Diskuterar du din oro med någon? Med vem?
- Använder du dig av bekymmerszonerna när du funderar på hur orolig du är?

### Planering av orossamtal:

Vad tänker du på innan ett orossamtal?

- Har du lagt tid på att ta fram barnets resurser?
- Hur planerar du/ni ett orossamtal?
- Hur mycket tid reserverar ni?
- Hurudant utrymme är mest lämpligt?

### Samtalet:

”Ta upp oron” utbildningen bygger på dialogism, hur uppfattar du det?

- Hur förklarar du en bra dialog?

Har du exempel på då orossamtalet gått riktigt fel?

- Vad tror du det kan bero på?

Har du exempel på då orossamtalet gått riktigt bra?

- Vad tror du det kan bero på?

Hur har föräldrarna reagerat över din uttalade oro?

- Vad tror du om föräldrarnas känslor, har de känt sig hörda i samtalet?

Har du efter samtalet funderat kring hur det gick och vad du skulle ha kunnat göra annorlunda?

- Har du använt utvärderingsblanketten?
- Vad har du lärt dig av orossamtalen?

Anser du att barnet själv skall delta i orossamtalet?

- varför?
- varför inte?

Har du fått nya insikter genom ”Ta upp oron” utbildningen i ditt dagliga arbete?

- motivera

Har du andra kommentarer eller synpunkter som du vill tillägga?