



Dialogiskt bemötande inom familjearbete

En informationsbroschyr

Linnéa Morelius

Sylvia Wahlström

Examensarbete
Det sociala området
2016

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Det sociala området
Identifikationsnummer:	5534 , 5533
Författare:	Sylvia Wahlström & Linnéa Morelius
Arbetets namn:	Dialogiskt bemötande inom familjearbete - en informationsbroschyr
Handledare (Arcada):	Arla Cederberg
Uppdragsgivare:	Vaikuttavat tavat (VATA)
<p>Sammandrag:</p> <p>Syftet med examensarbetet är att bidra med information via en informationsbroschyr om dialogiskt bemötande och hur man kan använda det i praktiken med vår klientgrupp. Informationsbroschyrens syfte är att den informerar läsaren hur man som samtalsledare för ett samtal med ett barn. Vår frågeställning är: <i>Hur kan man hitta balansen i att lyssna och tala med barn som professionell?</i> Den teoretiska delen av examensarbetet är starkt förankrad till socialpedagogik och behandlar professionalitet, interaktion och socionomens yrkeskompetens gällande bemötande. Vi avgränsar området till de professionella som arbetar med barn i lågstadieålder inom familjearbete. Informationsbroschyren ger tips på vad som är viktigt att ta i betraktande när man samtalar och bearbetar situationer med barnen. Examensarbetet inkluderas i projektet ”Vaikuttavat Tavat”, och som uppdragsgivare fungerar Vanda stad.</p>	
Nyckelord:	Dialogiskt bemötande, professionalitet, interaktion, socialpedagogik, produktutveckling, familjearbete
Sidantal:	44
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	9.5.2017

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Social Services
Identification number:	5534, 5533
Author:	Sylvia Wahlström & Linnéa Morelius
Title:	The use of dialogical reception in family-work - a an information leaflet
Supervisor (Arcada):	Arla Cederberg
Commissioned by:	Vaikuttavat Tavat (VATA)
<p>Abstract:</p> <p>The intention of the thesis is to provide information about both the theoretical and practical usage of dialogical interaction with our specific client group by creating a guide. The intention with the guide is to help the professional conversation leader to create a good conversation with children. The aim in the thesis is: <i>How to find the balance in listening and talking to children as a professional?</i> The Thesis is based on a social pedagogical aim, and it highlights the professionalism, the interaction and the social worker's professional competence related to dialogic interaction. We have demarcated our Thesis to the professionals who work with children at the elementary school-age. The guide works as a guideline for the staff who works with children in challenging life situations. It also works as a help tool for how you make a conversation with children. The thesis is included in Vantaa city's project VATA.</p>	
Keywords:	Dialogical interaction, interaction, professionalism, social pedagogy, product development
Number of pages:	44
Language:	Swedish
Date of acceptance:	9.5.2017

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosiaaliala
Tunnistenumero:	5534, 5533
Tekijä:	Sylvia Wahlström & Linnéa Morelius
Työn nimi:	Vuorovaikutuksellinen kohtaaminen perhetyössä – informaatioesite
Työn ohjaaja (Arcada):	Arla Cederberg
Toimeksiantaja:	Vaikuttavat Tavat (VATA)
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoitus on antaa tietoa vuorovaikutuksesta ja miten sitä voi hyödyntää käytännössä informaatioesitteen avulla. Informaatioesitteen tarkoituksena on antaa vastauksia siihen, miten ohjaajana tai työntekijänä pidetään ammattimaista keskustelua lasten kanssa. Opinnäytetyö pyrkii lisäksi vastaamaan kysymykseen: <i>Miten ammattilaisena löydät tasapainon keskustelemisesta ja kuuntelemisesta?</i> Teoreettinen osa opinnäytetyössä on vahvasti juurtunut sosiaalipedagogiikkaan ja käsittelee ammattitaitoa, vuorovaikutusta ja sosiaalityön ammattipätevyyden viitaten kohtaamiseen. Määrittelimme alueen ammattilaisille, eli perhetyöntekijät, jotka työskentelevät alakouluikäisten lasten kanssa. Esite antaa vihjeitä siitä, mitä on tärkeää ottaa huomioon, kun puhuu ja prosessoi tilanteita lasten kanssa. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Vantaan kaupungin perhepalvelut ja opinnäytetyö on osa Vaikuttavat tavat -hanketta.</p>	
Avainsanat:	Vuorovaikutuksellinen kohtaaminen, ammattilaisuus, sosiaalipedagogiikka, tuotekehitys, perhetyö
Sivumäärä:	44
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	9.5.2017

INNEHÅLL

1	Inledning	6
1	Syfte och frågeställning	7
1.1.	Avgränsning och arbetslivsrelevans	8
2.	Bakgrund	8
2.1.	Familjearbete	8
2.2.	Barns delaktighet	11
3.	Bemötande mellan den professionella och barn	14
4.	Teoretisk referensram	18
4.1.	Socialpedagogik	19
4.2.	Dialogiskt bemötande	24
4.3.	Kommunikation med barn.....	28
5.	Metod	30
5.1.	Produktutveckling som en metod	30
5.2.	Produkt	32
5.3.	Processbeskrivning	33
5.4.	Etiska aspekter	37
6.	Avslutande diskussion	37
6.1.	Processen.....	37
6.2.	Produkten	38
Källor	40

Figurer

Figure 1 Madsensbildningsblomma.....	23
Figure 2 Examensarbetsprocessen	34

1 INLEDNING

Vi har valt att studera dialogiskt bemötande mellan personal och klienter inom ramen för familjearbete. Barnens delaktighet behöver vara i fokus när man bemöter klienter i familjearbete eftersom han/hon på detta sätt kan vara med och påverka i arbetet genom att utöva både självbestämmande och medbestämmande (Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 22.9.2000/812). För att främja barnens delaktighet skall man enligt socialvårdslagen ta hänsyn till hur olika tillvägagångssätt och lösningar bäst tryggar klientens välfärd, självständiga agerande, nära relationer, rätt och tillräckligt stöd samt möjligheten att delta och påverka beslutsfattande (Socialvårdslag 30.12.2014/1301). Det är viktigt att barnet skall kunna ha en möjlighet att delta och påverka planeringen samt genomförande av socialvården.

Vi valde att skriva vårt examensarbete om dialogiskt bemötande inom familjearbete eftersom det är ett ämne som man behöver använda dagligen då man jobbar inom familjearbete. Ett gott bemötande och första intrycket är grunden för att en lyckad dialog skall kunna ske. Vi övervägde länge valet av perspektiv, och vi kom fram till slutsatsen att studera utgående från professionellas perspektiv. Dessutom vill vi ge mera kunskap och ge tips på hur man kan skapa god kontakt.

I familjearbete är relationskompetens en viktig del, det är alltså viktigt att man arbetar och skapar kontakt med hela familjen. Ett bra bemötande och kontaktskapande sätter grunden till ett vidare samarbete med klienterna. För att kunna föra en bra dialog behöver man veta hur man kan uppmärksamma partnern, och hur stödja för att samtalet skall kunna gå vidare. Vi vill med informationsbroschyren ge mera information och tips på hur man kan föra dialog med barn.

Ett gott bemötande är viktigt när man skapar kontakt med människor, och är en bas när man arbetar med klienten, hans familj, närmaste samt övriga så som t.ex. skolpersonal. Bemötande innebär även att man möter andra människor i en öppen dialog. Målet med bemötande är att båda parter finner en gemensam förståelse, så att ett vidare samarbete är möjligt (Haarakangas 2011 s.75).

Inom familjearbetet kommer man att vara i kontakt med olika sorts familjer, och då anser vi att det är bra att veta hur man bemöter och för en dialog med barnet. Det gäller att skapa en så trygg miljö som möjligt så att barnet kan tala öppet om saker som är dåligt i vardagen, att få barnet att känna att alla åsikter och känslor är tillåtna, att se till att alla blir hörda samt att varje deltagare får vara sig själv.

1 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING

Syftet med vårt examensarbete är att bidra med information om dialogiskt bemötande och hur man kan använda det i praktiken med vår klientgrupp som är barn i lågstadieålder inom familjearbete, genom att skapa en informationsbroschyr. Informationsbroschyrens syfte är att den informerar läsaren hur man som samtalsledare för ett samtal med ett barn.

Vår frågeställning är:

- 1. Hur kan man hitta balansen i att lyssna och tala med barn som professionell?*

Informationsbroschyren handlar om hur man hittar balansen i att samtala och lyssna. Detta gäller exempelvis situationer där man skall samtala med barn och förälder samt hur man aktiverar klienterna i att samtala. Genom att man samtalar både genom inre och yttre samtal kan man undvika konflikter och komma fram till lösningar, och det är det vi strävar efter.

I och med detta arbete vill vi ge kunskap om vad dialogiskt bemötande innebär. Vi vill öka förståelsen hos människor hur man skall bemöta barn inom familjearbete, vad som är viktigt som professionell att tänka på då man bemöter barnen och deras föräldrar, samt hur man som professionell kan bilda en förtroendefull relation till familjen.

1.1. Avgränsning och arbetslivsrelevans

Denna studie fokuserar på de professionellas roll och hur man kan bidra till mera information inom vårt valda ämne. Vi avgränsar området till de professionella som arbetar inom familjearbete. Genom detta examensarbete vill vi öka individens kunskap om dialogiskt bemötande, och lyfta fram vikten av det inom familjearbetet. Vi har skapat en informationsbroschyr som en guidelinje för personalen som jobbar inom familjearbete. Informationsbroschyren skall fungera som en hjälp till hur man samtalar med barn i lågstadieålder.

Vårt examensarbete inkluderas i projektet Vaikuttavat Tavat (VATA) och som uppdragsgivare fungerar Vanda stad. Syftet med projektet är att skapa modeller och bestående nätverk som hjälper social- och hälsovården att utvecklas i samarbete mellan forskarorganisationer, högskola och arbetsliv. Projektet skall resultera i en generell vårdrekommendation för stöd av funktionsförmågan för målgrupper så som utsatta barn och familjer, ungdomar med rusmedelsproblem, arbetslösa med mentala problem och problem i stöd och rörelseorganen samt äldre som bor hemma.

Informationsbroschyren handlar om hur man som professionell för ett samtal med både barn och deras föräldrar. Det innebär t.ex. hur man ger tillräckligt med utrymme för klienten att uttrycka sig, alltså att man talar i rätt tempo, så att klienten får utrymme för både de yttre och inre samtalen. Vi vill även föra fram att det inte finns problem, utan endast utmaningar.

2. BAKGRUND

I följande tar vi upp vad familjearbete är samt om barns delaktighet och FN:s barnkonvention.

2.1. Familjearbete

Familjearbete innebär omfattande arbete som görs tillsammans med familjer och oftast sker det hemma hos familjen. Med hjälp av familjearbete strävar man till att förebygga familjens

situation och minska omhändertagningen av barn. Genom familjearbete vill man stöda och hjälpa familjer, som antingen har kortvariga eller långvariga problem, eller befinner sig i en krissituation (Järvinen et.al. 2012:10-16). Målet för familjearbetet är att förebygga familjehotande saker som hotar familjens och barnens välmående och hälsa. Familjearbete kan bestå av t.ex. hemservice, familjerehabilitering, familjehem, familjevård, familjeterapi, barnskyddets öppenvård, anstaltsvård eller familjerådgivning. Med andra ord kan arbetet konkret sätt vara alltifrån att stöda och vägleda föräldrarna vid uppfostran, till att hjälpa med hemsysslor eller att vägleda barnen (Myllärniemi 2007:5).

Familjearbetarna funderar tillsammans med familjen hur de skall klara sig i vardagen och sedan göra upp en plan hur man skall gå tillväga. Det är viktigt att man tar i beaktande varje enskilda familjemedlems syn på familjsituationen, och man strävar i slutändan till att hjälpa att göra familjen till en och samma helhet (Järvinen et.al. 2012: 16). Det är viktigt att man stöder familjen i vardagen och hjälper familjen att hitta sina resurser i ett tidigt skede, eftersom det då är lättast att lägga märke till olika riskfaktorer och familjens behov av stöd. Staten erbjuder olika service vars uppgift är att arbeta med ett förebyggande arbetsgrepp. Dessa är t.ex. hälsovård, moderskaps- och barnarådgivning, daghem och skolor (Myllärniemi 2007:8-10).

Det man vill åstadkomma med familjearbete är att man vill stärka föräldraskapet genom att kunna sätta gränser och förmedla omsorg. Man skall uppmuntra till det att barnet skall fungera enligt sin egen ålder och på sin utvecklingsnivå. Man vill även minska de problem som kan uppstå inom familjen som kan sätta spår i barnets liv. Familjearbetet i sig grundar sig på frivillighet och på familjens individuella behov. Familjearbetet sker tätt vid familjens sida, och stöder familjen utgående från dess egna resurser, och man försöker skapa individuella lösningar för familjen (Närpes stad, 2017).

Familjearbetet är ett s.k. Socialt arbete som antingen ges åt en hel familj som en helhet, eller åt vissa familjemedlemmar. Det handlar inte alltid om att göra stora förändringar i familjen, utan det kan handla om små åtgärder som kan inverka stort på vardagen. Tillsammans med familjen så skapar man nya modeller och arbetssätt som fungerar för familjens individuella behov. Det viktigaste är att familjearbetet förebygger så att familjens situation inte förvärras (Järvinen et. Al. 2012:13-15).

Familjearbete innehåller mycket olika slags arbeten, t.ex. barnskydds-familjearbete, förebyggande-familjearbete, rehabiliterande-familjearbete, daghems-familjearbete, Alvari-familjearbete och rådgivnings-familjearbete. Familjearbetet kan som tidigare nämnt innehålla många olika slags stöd. Exempel på dessa är att man strävar efter att stöda föräldraskapet, barnens skötsel, skötseln av hemmet och man strävar även efter att få en fungerande vardag och att förstärka familjens nätverk. Man försöker även förebygga risken för marginalisering (Lastensuojelun keskusliitto, 2017).

Alvari- familjearbete är ett familjearbete som riktar sig mot familjer inom barnskyddet. Alvarifamiljearbete startades i början av 1990-talet av dessa s.k. förstahem och skyddshem. Inom Alvari- familjearbetet använder man sig av terapeutisk hjälp. Dess tyngdpunkt är inom barnskyddets öppenvård, där man strävar efter att stöda familjerna så att de klarar sig så pass mycket att barnen inte behövs omhändertag (Lastensuojelun keskusliitto, 2017).

Kortfattat så kan man säga att för att få service inom barnskyddets familjearbete så krävs det att det görs en utvärdering av en socialarbetare. Likväl är det bra att veta att familjearbete alltid är frivilligt och man kan inte påbörja familjearbete utan familjens vilja. Familjearbete strävar alltid till att förebygga, upprätthålla eller rehabilitera familjens livssituation och utgår ifrån barnens bästa (Myllärniemi 2007: 9-12). Om familjen anses ha svårigheter att klara av vardagen t.ex. Sköta om barnen, har akut eller långvarig kris på gång så kan en familjearbetare komma till stor hjälp för att hjälpa familjen att ta sig igenom svårigheterna. Tillsammans med familjearbetaren så söker man efter metoder och nätverk som kan stöda familjens vardag, och göra den fungerande. Man kan sammanfatta målet med familjearbetet till att man vill:

1. Stöda klientfamiljer individuellt i svåra livssituationer
 2. Trygga barnets intresse
 3. Stärka de resurser familjen har
 4. Sträva efter att familjen skall klara sig självständigt
- (Åbo stad, 2017)

2.2. Barns delaktighet

I detta kapitel presenteras barns delaktighet i delaktighetsmodeller, lagen och FNs barnkonventionens artiklar som berör barns delaktighet. En professionell som jobbar inom familjearbete har nytta av att veta basfakta om delaktighet och på så vis kunna flytta kunskapen från allmän nivå till ett specifikt barn. Med basfakta har man lättare att förstå barnet och hur hen kan uttrycka sina tankar.

FN:s barnkonvention

FN:s barnkonvention handlar om barnets rättigheter och är till för att trygga barnets särskilda behov och intressen. Konventionen gäller alla under 18 år. Konventionen om barnets rättigheter togs i bruk av Förenta nationernas generalförsamling år 1989. Alla länder i världen med undantag för två har ratificerat konventionen, Finland gjorde det år 1991. Konventionen innehåller 54 artiklar som behandlar barnens rättigheter (FN:s konvention om barnets rättigheter 2017).

Föräldrar och vårdnadshavare har huvudansvaret för barnets vård och fostran. De har rätt att få stöd, handledning och rådgivning för denna uppgift. Ifall föräldrarna eller vårdnadshavarna trots stödet inte kan se till att barnet har det bra hemma, ska staten genom fosterhem eller adoption garantera att barnet får god vård. Det gäller att ta i beaktande barnets bästa samt lyssna på dess åsikter (FN:s konvention om barnets rättigheter 2017).

Innehållet i konventionen kan sammanfattas i tre olika teman: barn har rätt till särskilt skydd och speciell omvårdnad (protection), tillräcklig andel av samhällets resurser (provision) samt rätt att med beaktande av ålder och mognad delta i beslutsfattande som gäller dem själva (participation). Konventionen har alltså fyra viktiga huvudprinciper som är att alla barn är jämlika, barnets bästa prioriteras vid alla beslutsfattanden, barnet har rätt till ett gott liv och barnets åsikter ska beaktas (FN:s konvention om barnets rättigheter 2017).

Vi går igenom ett par av dessa 54 artiklar som är relevanta för vår rubrik. I nästa kapitel går vi mera in på delaktighet som hör till FN: S barnkonvention och i denna uppmärksammas speciellt artiklarna 12,14 och 29. Artikel nummer 12 och 14 handlar om att alla barn har rätt

att fritt uttrycka sina egna åsikter samt rätt till tankefrihet, samvetsfrihet och religionsfrihet. Artikeln 29 handlar om att utbildning ska utveckla barnets individuella färdigheter, respekt för de mänskliga rättigheterna och för barnets eget språk och egen kultur, ansvarsfullt medborgarskap, tolerans och hänsyn till miljön.

Delaktighet

Delaktighet kan beskrivas som en känsla man upplever när man är en del av en grupp, t.ex. inom skolan, arbetet eller hobbyn. I gruppen uppkommer delaktigheten genom uppskattning av medlemmarna, genom jämlikhet inom gruppen, genom tillit och genom möjligheten att kunna påverka inom den egna gruppen. Man kan säga att ens röst blir hörd och att man tas i beaktande (Lastensuojelun käsikirja, 2016).

Delaktighet har många olika dimensioner och områden det fungerar inom. Man kan även tala om delaktighet i samhället och hur delaktigheten visar sig där. Exempel på det kan vara att man har möjlighet till ett friskt liv, en utbildning, ett arbete, olika stöd, bostad och sociala relationer. Delaktighet fungerar även som en byggsten för demokrati. Det innebär att alla människor har rätt att jämlikt ta del av och påverka på de saker som angår en själv, och som inverkar på utvecklingen av samhället (Madsen 2006 s.141).

Graden av hur delaktig man är beror på två olika faktorer: i vilket livsskede man befinner sig i och situationsbundenhet. Det beror alltså på vad som pågår i ditt liv just vid den stunden, och så kan man visa delaktighet på olika vis beroende på situation. Om man t.ex. känner sig utstött eller marginaliserad så är möjligtvis ens delaktighet inte på så hög nivå. Dock så är delaktighet en viktig faktor som förebygger marginalisering och ”dippar” inom det psykiska välmåendet (THL 2016).

Man kan dela in delaktighet i tre underkategorier: stadig ekonomi och välfärd, deltagande i aktiviteter och slutligen samhörighet inom grupper och medlemskap. Om någon av dessa tre anses bristfällig kan känslan av delaktighet minskas och risken för marginalisering ökas. Marginalisering innebär att man ofrivilligt blir ofullständigt deltagande inom ett eller ett antal olika livsområden (Madsen 2006 s.141).

För att få uppleva delaktighet är det ett bra att vara deltagande. Genom att vara deltagande så är chansen större att kunna påverka på de saker som inverkar på en själv. Genom att delta så har man även bättre förutsättningar att kunna vara en del av samhället, och eventuellt olika grupper (THL 2016).

Enligt THL:s *osallisuus*-artikel (2016) har man sett tydliga kopplingar mellan människors delaktighet och deras livssituationer. Man kan som exempel ta de folk som har jobb och/eller utbildning och de som är arbetslösa. De som jobbar har ofta en högre och mera aktiv delaktighet än de som är arbetslösa, p.g.a. att de är socialt aktiva. Social aktivitet minskar risken hos människan att t.ex. insjukna i sjukdomar som hjärtsjukdomar och depression. Jobbet har visat sig vara en av de mest betydelsefulla delaktighetsfaktorerna i Finland. Orsaken till detta är att arbete och utbildning ofta skapar lite av identiteten hos personen, och även personens plats i samhället. Att vara utestängd från arbetslivet avgränsar personen från ett vanligt arbetsklimat och via det även från samhället. Att vara långvarigt borta från arbetslivet kan slutligen leda till socialmarginalisering, som i sin tur påverkar starkt på personens välmående och hälsa.

Det finns ett antal idéer om hur man skall kunna öka delaktigheten inom samhället. Exempel på dessa är att man ökar på antalet utbildningar, försäkrar sig om en stadig ekonomi och stöder olika boenden med tillräckliga tjänster och med boende. Man kan även öka möjligheten till information om saker som berör en själv, öka barns och ungas delaktighet genom att lyssna på barnen och de ungas åsikter och synpunkter i en tillräckligt tidig ålder. Man förstärker personernas positiva och starka sidor genom att t.ex. stöda deras sociala kunskaper inom skolor och hobbyer, sträva efter att i ett tidigt skede stöda och handleda familjer i svåra situationer, försäkras sig om att miljön är trygg och som ger upphov till delaktighet och slutligen genom att förebygga arbetslöshet (THL 2016).

Sammanfattningsvis kan man säga att familjearbete innebär omfattande arbete som görs tillsammans med familjer i t.ex. familjens eget hem. Familjearbete ses som ett förebyggande arbete som sker inom barnskyddets öppenvård, genom att man arbetar med alla familjemedlemmarna individuellt. Familjearbetet går ut på att man stöder och hjälper familjerna i dess vardag, och man vill kunna förstärka föräldraskapet.

Delaktighet kan beskrivas som känslan när man upplever att man är en del av en grupp, man känner gemenskap. Delaktighet har många olika slags dimensioner, och fungerar även inom många olika områden. Man kan t.ex. tala om delaktighet i samhället. Man har kunnat se en koppling mellan människors delaktighet och deras livssituationer, t.ex. de som arbetar har ofta en högre delaktighet än de som är arbetslösa.

3. BEMÖTANDE MELLAN DEN PROFESSIONELLA OCH BARN

I detta kapitel presenteras tidigare forskning angående bemötande mellan den professionella och barn. Databaserna vi har använt oss av är Academic Search Elite EBSCO och dessutom har vi använt oss av THL:s *lastensuojelun käsikirja* som stöd för vårt arbete. För att kunna begränsa sökresultaten, hade vi kriterier som att dokumenten skulle vara i fulltext, kvalitetsgranskade samt att artiklarna skulle vara publicerade mellan år 2006-2016. Helst skulle artiklarna vara från år 2009 eller senare.

Sökorden vi använde oss av på engelska var: *social work, communication and child social work, child protection och participation*. Det gav oss fyra stycken relevanta vetenskapliga artiklar som heter, "*The Experiences and Perspectives of Japanese Substitute Caregivers and Maltreated Children: A Cultural-Developmental Approach to Child Welfare Practice*", "*Ascertaining the wishes and feelings of young children: social workers' perspectives on skills and training*", "*Integrating the teaching, learning and assessment of communication with children within the qualifying social work curriculum*" och "*supporting young children's oral language and writing development: Teachers' and early childhood educators' goals and practices*".

Den första artikeln är skriven av Bamba (2010) och heter, *The Experiences and Perspectives of Japanese Substitute Caregivers and Maltreated Children: A Cultural-Developmental Approach to Child Welfare Practice*, handlar om erfarenheter och perspektiv hos personer som arbetar inom barnskyddet i Japan. Ett av artikelns huvudsyften är att beskriva vad och hur man skapar *Ibasho*, som innebär ett ställe där barnen känner lugn, trygghet, acceptans och

en känsla av tillhörighet. Detta är vårdarnas mål och det är en metod att stödja barnets emotionella välmående genom olika socialiserings strategier.

Ibasha uppnås genom empatiska och ömsesidigt förstående förhållanden som ger möjligheter att påverka andras välmående genom att använda sig av sina egna naturliga talanger och kunskaper inom en grupp. Ibasha tillåter att man fritt får uttrycka sig själv och därmed bekräftar personens identitet och delaktighet i samhället. Att upprätthålla och stärka förhållandet mellan barnet och föräldrarna är ett viktigt mål då ett barn är placerat i en institution. Över 80 % av de undersökta barnen hade kontakt med sina föräldrar. Kontakten som barnen hade till sina föräldrar varierade mycket mellan ingen kontakt alls till hembesök på veckoslut och högtider. Största delen av personalen beskrev vikten av att barnet uppnår ibasha; en plats där barnen helt och hållet accepteras av vuxna och jämnåriga, känner sig lugna, trygga och uppskattade, och en känsla av att höra till och fritt kunna uttrycka sig. Barnen kan alltså anpassa och njuta av positiva relationer inom gruppen. Personalen ansåg skapande av Ibasha både som nödvändigt för barns välbefinnande men ibland som problematiskt för barn som har upplevt misshandel (Bamba 2010).

Artikeln som är skriven av Handley & Doyle (2012) heter *Ascertaining the wishes and feelings of young children: social workers' perspectives on skills and training* och handlar om kvalificerade socialarbetare och deras färdigheter i att utveckla yngre barns önskemål och känslor. Samt undersöker relevansen av socialarbetsutbildningen för denna uppgift. Det finns många olika sätt att tala med barn och det finns inte ett rätt sätt utan flera. Dessutom så är det extremt viktigt att kunna lyssna på barnet på rätt sätt så att barnet blir engagerad i att tala med socialarbetaren om svårare upplevelser. För att kunna få barnen med i beslutsfattande/höra barnets åsikt måste socialarbetaren ha en bra relation till barnet.

En betydande andel av socialarbetarna lyckades engagera yngre barn att ta reda på deras önskemål och känslor och använde fantasifullt olika metoder utöver att endast diskutera. Studien visar också att barn ofta värderar ingripande av socialarbetare när de senare kan kommunicera effektivt. Enligt artikeln fanns det brister i socialarbetarnas kunskaper om hur man skall tala med barn, med andra ord uppfattade majoriteten av de intervjuade att kommunikationen var begränsad till verbala former av kommunikation och därmed fanns det

en större risk att man missuppfattar de mindre barnen i och med att deras verbala språk inte är bra. Problemet är att utbildningen för socialt arbete inte har resurser att träna upp dialogiskt bemötande (Handley & Doyle 2012).

Den tredje artikeln som är skriven av Lefevre (2013) heter, *Integrating the teaching, learning and assessment of communication with children within the qualifying social work curriculum* och handlar om hur utbildningen för socialt arbete i England borde ge studerandena mera erfarenhet i hur man kommunicerar i praktiken med barn och unga. Syftet med forskningen är att författaren vill upplysa att i den nuvarande läroplanen finns det väldigt lite om kommunikation i allmänhet och hur detta påverkar ute på fältet.

I stället för kvalificerade kurser skall man erbjuda studeranden en mängd olika erfarenheter av kommunikation där studerandena kan öva upp sina kunskaper samt kan sedan kritiskt reflektera kring sin prestation. Det finns tre standard för potentiella möjligheter, för vilket det är möjligt för eleverna att utveckla den generiska, barnfokuserade och tillämpad barn specialist resurser behövs för ”vetande”, ”varande” och ”att göra” effektiv kommunikation med barn.

Lefevre (2013) menar att ett område som socialt arbete skulle gynna vidare behandling i denna nuvarande period av läroplansreformer är kommunikation med barn och ungdomar. Trots rättsliga och politiska direktiv för att samråda, informera, engagera och lyssna på barnen, många forskningsstudier samt allvarliga fall har man uttryckt en oro över kvaliteten på socialarbetarens direkta arbete med barn. Alltså är social arbetarna för koncentrerade på själva fallet, än att arbeta på ett barnvänligt sätt där kommunikationen mellan socialarbetaren och barnet är i högsta prioritet.

Enligt författarens tidigare undersökning kom det fram att kommunikation med barn ofta var marginaliserade inom läroplanen och uppträdde oftast som en slump, samt inom moduler som fokuserar på kärngenerisk kommunikationsförmåga, tillämpad säkerhet eller bredare aspekter av socialt arbete med barn och familjer. Skillnader och osäkerheter när det gäller kvaliteten och tillgång till möjligheter på praktiken innebar det fanns ingen garanti för att, vid

tidpunkten för examen, skulle studenterna ha haft möjlighet till direktkontakt och interaktion med barn.

Det var vanligast för studenter att få en grund av generiska kommunikationsförmåga plus några grundläggande "barnfokuserade" kunskaper tidigt i deras program. Det var vanligast att man lärde sig dessa via workshops eller genom att ha rollspel/stimulerade intervjuer med brukare. Enligt Lefevre (2013) har teoretiska metoder enbart visat sig vara otillräcklig för undervisning i kommunikation och social kompetens; utöver dessa krävs det ytterligare erfarenhets metoder som ska användas så att abstrakta begrepp experimenterat med och reflekteras på och lärande är inbäddad.

Den sista artikeln som Peterson, McIntyre & Forsyth (2016) har skrivit heter, *supporting young children's oral language and writing development: Teachers' and early childhood educators' goals and practices*, och handlar om hur man kan stödja barns muntliga språk och skrift. Vi har valt att inkludera denna artikel i arbetet eftersom det verbala språket utgör en viktig del av kommunikationen. Eftersom vårt examensarbete handlar om dialogiskt bemötande har vi valt att i denna artikel endast fokusera på den muntliga forskningen då författarna tar även upp hur man stödja barn med skrivkunskaperna. Detta är då inte relevant för vårt arbete och därför fokuserar vi ändå på vad författarna har forskat inom det muntliga. Enligt forskarna Peterson, McIntyre & Forsyth (2016) ses muntlig och skriftlig kommunikation som grunden för läskunnighet. Skrift betraktas som en viktig kompetens som inte bara stödjer akademisk utbildning och tillhandahåller ett medel för att demonstrera vad som har lärt sig, men också som allt viktigare i barns och vuxnas vardag när de interagerar med andra via e-post och ett brett utbud av sociala medier. Syftet med forskningen är att upplysa viktigheten med att stödja barnets muntliga och skriftliga talanger.

På daghem fokuserar man oftast bara på barnens totala utveckling, och man betonar färdigheter såsom finmotorik, och att utveckla den konceptuella förståelsen genom att ställa barn frågor, och ge dem möjligheter för att skriva och rita om sina erfarenheter. Ännu i lekåldern spelar tecknandet en viktig roll i barns meningsskapande och uttryckande. Då barnet börjar skolan börjar man mera och fokusera på enskilda faktorer så som att skriva eller läsa, i och med detta lär sig barnen också att uttrycka sig bättre då ordförrådet utvidgas. För att kommunicera med andra behöver man kunna tala och lyssna. Kommunikation är ett

samlingsnamn under vilka tal och språk är komponenter. Språket har tre huvudkomponenter: språkform (fonologi, morfologi, syntax), innehåll (semantik) och användning i en rad olika sammanhang (pragmatik) (Peterson et. Al 2016: 213).

Enligt Petersons et. al (2016) forskning spelar den vuxna en stor roll i barnens språkutveckling då de integrerar med barnet samt uppmuntrar barnet att initiera och ta ledningen i samtalet vilket gör att barnets självförtroende ökas och de blir uppmuntrade att kommunicera muntligt med andra. Att förstå språkskillnader är också viktigt för lärare i dagens klassrum där barnen talar olika språk. Det gäller att uppmuntra barnens föräldrar att interagera med sina barn på sitt modersmål hemma och främja barnets första språk i klassrummet.

Barn lär sig mycket genom att bara lyssna på vuxna och det är viktigt att prata med barn för att hålla det muntliga språket igång. Tidigare forskning visar att upplevd kompetens, attityder och motivation är variabler som förutsäger barns framgång i att kommunicera och att t.ex. senare kunna lära sig ett annat språk. Det är viktigt att kunna stödja barnens muntliga språk genom att ge tid för att lyssna enskilt på barnen samt uppmuntra barnen att samtala med varandra i klass aktiviteter såsom sång- och konsttimmar.

För att sammanfatta kan man säga att alla artiklar tar på något vis upp kommunikation mellan två personer och är överens om att det finns många olika sätt och tala med barn. Det är viktigt att som vuxen kunna vägleda barnet i ett samtal så att barnet fritt får uttrycka sig själv. Det är bra att veta att det finns många olika sätt att tala med barn och det finns inte ett rätt sätt utan flera. Ett barn har lättare att uttrycka sig verbalt och ett annat har lättare att uttrycka sig via konst eller musik. Det gäller för den vuxna att veta på vilket sätt just detta barn kommunicerar bäst och hur man som vuxen kan stödja barnet.

4. TEORETISK REFERENSRAM

Vi har valt att utgå från ett socialpedagogiskt perspektiv. Det är viktigt att alla barn bemöts lika oberoende ålder, kön och bakgrund, och därför vill vi lyfta fram professionalitet och

interaktion och socionomens handlingskompetens gällande bemötande i vår teoretiska referensram. För att öppna begreppen socialpedagogik, möte och bemötande skall vi definiera dem. Mötet är själva situationen där bemötandet sker.. Då man talar om professionella som bemöter är det viktigt att fundera på vad den professionella gör vid mötet och vad som gör situationen professionell.

4.1. Socialpedagogik

De teorier man använder sig av inom socialpedagogiken hämtas från olika vetenskapliga traditioner, därför kan man säga att socialpedagogiken utövas på en tvärvetenskaplig vetenskapsgrund (Madsen 2006:54). Innehållet i socialpedagogiken varierar mycket från land till land, och det leder till att innehållet kan anses som brett (Cameron & Moss 2011:8). Orsaken till att det är såpass brett har inte endast att göra med att den har ursprung i flera olika traditioner, utan att utbildningarna varierar mycket beroende på landet (Madsen 2006:13). Det finns dock ett par principer som gäller i alla sammanhang, oberoende på geografien. Till de principerna hör t.ex. att barnet står i centrum, alltså fokus är på barnet som helhet, och att socialpedagogens uppgifter även kan vara praktiska och på det vis så kan hen vara bättre insatt i barnets vardag genom att se olika aspekter. Man betonar även vikten av samarbete och vikten av relationer och kommunikation (Cameron & Moss 2011:8-9).

Inom socialpedagogiken har man ett socialt och pedagogiskt synsätt på människan, samhället, sociala problem och även lösningen till de sociala problemen (Hämäläinen& Kurki 1997:15). När man talar om socialpedagogiskt arbete är det viktigt att man bearbetar problemen i kommunikationen och växelverkan mellan olika klienterna på ett förstående sätt (Hämäläinen& Kurki 1997:128).

De grunder som används inom socialpedagogiken är många, men alla har samma utgångspunkt, som är att människans självbestämmanderätt skall respekteras. De flera olika metoderna man använder sig av har som mål att utveckla livskvaliteten hos individer, och även hos grupper. Ett exempel där man använder sig av socialpedagogiska metoder är när

man jobbar med utstötta eller marginaliserade grupper. Det används dock även vid arbete med barn och unga (Hämäläinen& Kurki 1997: 48-49).

Socialpedagogik som pedagogik förhåller sig till utstötta och marginaliserade grupper på ett specifikt vis. Det innebär att socialpedagogiken ändrar innehåll och även karaktär beroende på vilka kulturella, sociala och pedagogiska s.k. ”nödsituationer” som skapats av samhället. Man kan definiera socialpedagogik som en konflikthjälp som skall hjälpa både utstötta individer och även grupper i samhället, och även hjälpa dem att integrera. Man kan även beskriva socialpedagogik som en livshjälp för individer och grupper som inte klarar av eller har orken att klara av sin egen tillvaro. En av grunderna inom socialpedagogiken är att utveckla sociala band mellan människor och de samhälleliga institutionerna, som t.ex. familjen eller daghemmet. Inom socialpedagogiken strävar man efter att förebygga utstötning och marginalisering från de olika områdena i personens liv som anses viktiga för att personen skall kunna leva ett värdigt liv. Genom socialpedagogiken vill man kunna hjälpa att utveckla personens sociala och personliga förmåga för att deltagandet skall stärkas i de viktiga gemenskaperna. Detta kan fungera som en förebyggande faktor för marginalisering och utstötning. Det praktiska arbetet innehåller allt från omsorg, undervisning, behandling, samtal och samvaro till terapi. Socialpedagogik är till för att hjälpa människor som av olika orsaker står utanför den samhälleliga gemenskapen. Med gemenskap kan man mena t.ex. familjen, skolan, kompisar, jobbet eller det lokala nätverket. När man talar om att integrera människor betyder det att man får dem att bli medlemmar av denna s.k. gemenskap. Som socialpedagog behöver man en professionell förmåga att kunna se saker ur andra människors perspektiv och kunna tolka dem så att man sedan kan öppna en dialog om livsmöjligheterna. Den stora utmaningen inom socialpedagogiken är att kunna återskapa människan med samhället igen, alltså individen med en gemenskap (Madsen 2006:65–66, Madsen 2001:14–19,57,144).

Socialpedagogik kan även beskrivas som ett kunskapsområde, där man fokuserar och utvecklar det pedagogiska som finns inom socialt arbete. Inom det sociala arbetet har man som pedagog en uppgift att kunna hjälpa varje individ att hitta sin egen väg i livet. Den väg som man strävar efter att hitta skall dock inte avskilja sig så mycket från individens vanliga och s.k. ”normala” liv. Detta görs för att det inte skall skapas så stora kontraster som kan bli påfrestande för både individen och omgivningen. Det hela handlar om att man skall sträva till

att kunna stöda individen till ett acceptabelt vardagsliv (Cederlund & Berglund 2014:13-14, 56).

Socialpedagogens uppgift inom socialpedagogiken är att kunna lösa de utmaningar som skapas mellan en individ och klienten. Socialpedagogen skall utgå från att fokus inte ligger på problemet, utan på lösningarna (Cederlund & Berglund 2014: 56). Till de centrala principerna inom socialpedagogiken tillhör det att man strävar efter att undvika stämpling. Därför skall fokus hos socialpedagogen inte ligga på individens brister, då det kan leda till att individen börjar tro på det negativa som sägs. Man strävar efter att det inte finns några hopplösa fall, bara situationer som kan anses vara hopplösa, och det är i de situationerna som socialpedagogiken behövs. För att kunna lösa dessa s.k. utmanande situationer kan socialpedagogen t.ex. betona de positiva sidor som individen har, eller få individen att se problemen som utmaningar istället (Cederlund & Berglund 2014:51&55).

Madsens bildningsblomma

För att kunna föra en dialog mellan professionell och klient skall man som socionom ha en uppfattning och erfarenhet av den expressiva, den produktiva, den analytiska och syntetiska och den kommunikativa kompetensen. Madsen beskriver dessa kompetenser i en fem-dimensionell modell som liknar en blomma med fyra blad. Varje blad i blomman representerar en kompetens som sedan tillsammans bildar den femte kompetensen (Madsen 2001:226–227). Denna ”bildningsblomma”, som du ser nedan, bevisar alltså hur alla fyra grundläggande kompetenser bildar den femte kompetensen. Låt oss kalla de grundläggande kompetenserna till händer, hjärta, tunga och hjärna. Dock enligt Madsen framställer ingen av de fyra aktivitetstyperna tydligt i verkligheten.

Den produktiva kompetensen, händerna, innefattar den konkreta och materiella kunskapen. Kunskapen om hur saker produceras är en viktig del i socionomens roll. Det gäller då hela processen bakom produkten eller aktiviteten. Som socionom skall man kunna föreställa sig den färdiga produkten och för att nå ett bra resultat måste socionomen klara av att organisera och planera med hjälp av redskap och verktyg (Ranne et al. 2005:46). Socionomens roll är att

vägleda och hjälpa personer som inte klarar av vissa praktiska uppgifter, så som till exempel att göra mat, göra inköp eller reparationer (Madsen 2001:228).

Den expressiva kompetensen står för socialpedagogikens estetiska och emotionella dimension dvs. hjärtat. Det betyder att man genom t.ex. genom musik, dans och teater får individer att uttrycka erfarenheter, känslor och tankar som i andra fall kan vara svåra att få fram.

Socionomen måste lita på sina egna sinnesintryck och läsa klienten och situationen genom att använda tyst kunskap som ligger inlagrad i socialpedagogens kropp (Madsen 2001:229–230).

Den kommunikativa kompetensen, tungan, handlar om socionomens språkliga färdigheter men samt grundläggande kunskaper om samspelet mellan människor. Detta innebär att socionomen skall kunna åstadkomma en atmosfär som är gynnsam för alla parter som är involverade, så att relationen kan bli ömsesidig och det kan bli en dialog mellan parterna. Det är viktigt att man funderar hur man uttrycker sig så att motpartnern förstår en och därför krävs det förutom språkliga färdigheter också insikt i mänskliga samtalsprocesser och normer.

Socionomen måste bland annat kunna grunda normer för mellanmänskligt samspel, normer för att fatta beslut och lösa konflikter på, samt att sätta in sig i andras situation genom att skifta perspektiv (Madsen 2001:230–231).

Den analytiska och syntetiska kompetensen innebär att socionomen skall med hjälp av denna kompetens göra slutsatser, som att välja arbetsmetod och använda sig av teorier som utvecklar verksamheten. Det gäller för socionomen att tänka kritiskt, ifrågasätta och reflektera över saker i det vardagliga arbetet. Socionomen måste därmed få kontakt med alla parter och få deras syn på saken så att man sedan kan dra bästa möjliga slutsats om vad som behöver göras för att lösa eller hjälpa till med olika sorters problem eller situationer. Det är viktigt att man inkluderar klienten i diskussionerna och försöka prioritera hans önskan. Denna kompetens baserar sig alltså på att den professionella konstant fördjupar den kunskap som man redan har. Då man konstant forskar inom ämnet, får den professionella ny kunskap och nya kunskaphelheter (Madsen 2001:231–235).

Dessa fyra kompetenser är som sagt en grund för utvecklingen av den femte kompetensen.

Den femte kompetensen innebär att socionomen är kapabel att integrera de fyra kompetenserna samt utveckla dem i det socialpedagogiska arbetet. Denna kompetens anses

vara den viktigaste p.g.a. att enskilda kompetenser uppnår sitt fulla bildningsvärde endast då de är i gemensam samverkan med andra kompetenser (Madsen 2001:234–236).

Madsen kallar den femte kompetensen för handlingskompetens. Han menar att det inte är möjligt att åtskilja socialpedagogikens praktik till ett separat praktiskt fält eller till en begränsad socialpedagogisk kompetens. Handlingskompetensen kan vara på olika sätt hos olika individer eftersom alla individer har olika personligheter och styrkor, vilket betyder att de olika kompetenserna utövas i olika grader. Den femte kompetensen skall alltså säkra socialpedagogens egen mångsidiga kunskap och vetande (Madsen 2001:234- 236). Vi kommer nedan att gå mera in på den kommunikativa kompetensen eftersom den har med språkliga färdigheter men samt grundläggande kunskaper om samspelet mellan människor. För att klargöra Madsens bildningsblomma har vi satt en bild på den nedan.

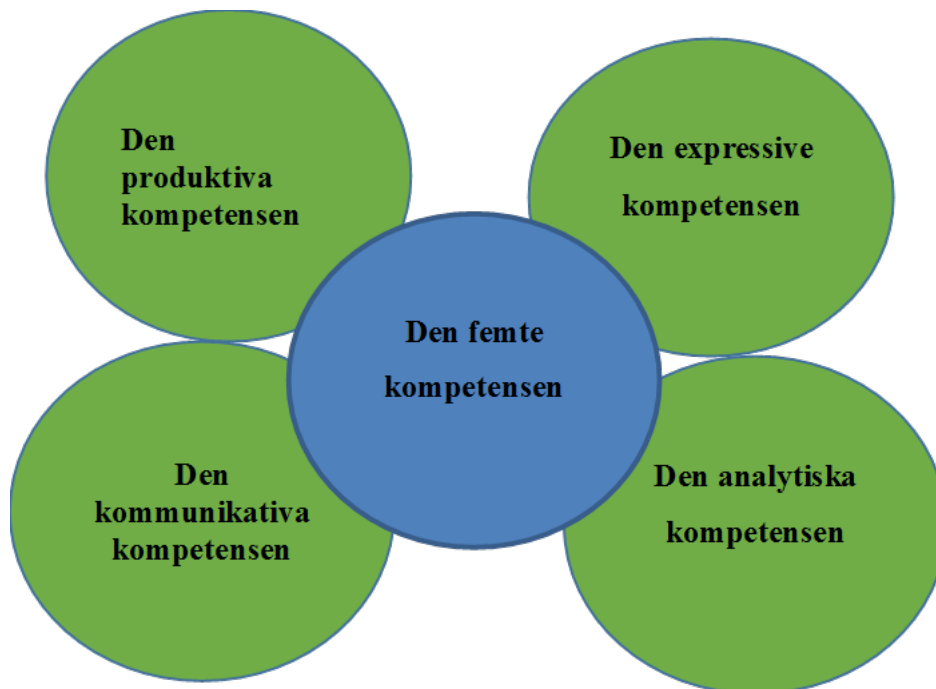


Figure 1 Madsens bildningsblomma

4.2. Dialogiskt bemötande

Dialogiskt bemötande handlar i stort sett om att hitta balansen mellan att lyssna och tala. När dialogiska samtal utförs, så sker det en växelverkan mellan det inre och yttre samtalet hos varje deltagande person, och även mellan de alla deltagarna. Det s.k. yttre samtalet som vi använder oss av, kommer att beröra och möjligtvis förändra det inre samtalet (Haarakangas, 2011). Yttre samtal är när man samtalar med andra personer, och inre samtal är när man för samtal med sig själva. Både att samtala med andra personer och med oss själva är viktigt då de omformar våra erfarenheter och upplevelser, och de rekonstruerar även oss som personer och våra verkligheter (Haarakangas, 2011; Anderson, 2006). Det är viktigt att tempot man använder sig av i samtalen är tillräckligt långsamt, att man inte talar för fort så att det skall finnas utrymme för både de inre och yttre samtalen (Andersen, 2011). När man skall skapa en dialog mellan föräldrar som är oense om saker så krävs det en medveten strävan att följa vissa tekniker (Haarakangas, 2011). Det är viktigt att föräldrarnas åsikter får utrymme, eftersom det är först när föräldrarna känner sig hörda som de kan dela med sig (Seikkula, 1996). Därefter blir samtalsledarens uppgift att kunna förstå hur föräldrarna skapar sina uppfattningar och verkligheter (Andersen, 2011).

Inom bemötande är det viktigt att man förstår vikten av vilken inställning och attityd man har gentemot andra människor, och även olika slags människogrupper. Orsaken till detta är för att inom bemötande så uppstår det olika etiska aspekter (Andersen, 2011).

Möten bland människor kan läggas som en grund för all kontakt, mänsklig utveckling och även tillväxt. Man har som förutsättning att möten som sker inom vården är s.k. trygga och goda möten. Man har även som förutsättning att de professionella möten som hålls är fyllda av vänlighet, empati och slutligen intresse. Goda möten kan ge upphov till känslor som t.ex. glädje och tillfredsställelse. Som motsats till goda möten så finns otrygga möten, de kan t.ex. innehålla möten med arga och frustrerande personer som känner aggression gentemot sitt liv eller livssituation. Otrygga möten kan väcka känslor som rädsla, hat, frustration och uppgivenhet. I situationer som dessa, där otrygga möten hålls, så kan man som professionell känna sig misslyckad om känslor som de förenämnda uppstår.

När ett möte inte går som planerat är det bra att förstå varför det inte gick som planerat, för att kunna undvika liknande situationer i framtiden. Genom det kan man hitta nya lösningar på

konflikter och se nya möjligheter. Baserat på hur man klarar av att hantera sina känslor så påverkar det möjligheterna att kunna förebygga och även klara av svårare och otrygga situationer.

I varje bemötande så finns det aktörer, och förutom dem personens tidigare erfarenheter av bemötande. Dessa kommer att påverka aktörernas åsikt och inställning till mötet, och hur de upplever bemötandet (Vilén m.fl. 2010:79).

Att kunna lyssna med inlevelse och låta motparten bli sedd och bli uppmärksammad är den avgörande faktorn för kvaliteten inom mänsklig kommunikation. Det är viktigt att komma ihåg att ibland så finns det stora skillnader mellan det en person gör, t.ex. utagerar och visar aggressivitet, och i det personen tänker, t.ex. att vilja bli omtyckt. Reaktionerna inom möten är olika beroende på person, och de styrs av vårt inre. Med inre menar man personliga erfarenheter, förväntningar och tolkningar av situationen. När man tar del av ett möte så är det viktigt att vara ärlig, eftersom oärlighet kan skapa aggressioner (Carlander m.fl. 2001:13-16,36,49,63).

I bemötande är det viktigt vilken inställning och attityd man har gentemot människor och olika människogrupper. Allt detta eftersom det inom bemötandet uppstår etiska aspekter. Språket, tonfallet och även kroppsspråket man använder i bemötandet är viktiga för personens livskänsla. Bemötandet består av många olika faktorer, som t.ex. respekt, tillit, jämlikhet, empati, uppmuntran, stöd, tröst, kritik och även humor. Men för att ha respekt för den andra parten kan det vara bra att ha värdighet, hållas saklig, vara opartisk och visa tydlighet. Etiska grundfrågor utgör även en del med bemötandet, t.ex. människovärde och vilka handlingar som är rätt och fel (Blennberger 2006:228-230).

Alla möten är olika för att allt och alla påverkar varandra, vilket leder till att mötena blir unika och skapar bemötandets karaktär. I centrum för gott bemötande står respekt, aktning av, omsorg och pålitlighet. Bemötande av ett barn är en särskild process, då en vuxens och ett barns roll alltid är olika. Den vuxnas ansvar är alltid större i mötet p.g.a. hens livserfarenhet och hens ansvar för den roll hen innehar. Dessa orsaker resulterar i att de vuxna förväntas ha flexibilitet, vara klarsynta, vara omsorgsfulla och inneha mildhet. Den vuxnas roll och ansvar i mötet är att barnet inte vid något tillfälle skall förlora dess trygghet, respekten för den själv och den s.k. uppskattade blicken, även om sättet barnet berättar på eller historierna väcker

obehagliga känslor hos den vuxna. Mötet mellan vuxna och barn påverkas av barnets dåvarande utvecklingskede, då barnet baserar sin person på dess självkänsla och sociala förmågor. Bemötandet ses som en pågående process, det börjar redan från det första ordet eller den första minen. Bemötandet mellan barn och vuxen börjas med att en trygg vuxen meddelar att hen bryr sig om hur barnet har det. Detta skall inte göras av ren nyfikenhet utan av intresse för att stöda barnets uppväxt och omsorg (Mattila 2011:15,18,23).

Bemötandet ur barnskyddets synvinkel är speciellt då den inramas från arbetstagarens sida av dess uppfattningar och principer, som styr arbetet genom arbetstagarens människouppfattning och dess förståelse för barn. En central princip inom bemötande inom barnskyddet är barncentrering, och ideologi och förhållningssätt styr arbetet inom socialarbetet. När man talar om barncentrering syftar man inte endast på en positiv inställning gentemot barnet, utan det innehåller även konkreta val under arbetsprocessen och i det själva bemötandet. I barncentrerat socialarbete är mötet med klienten, barnet och föräldrarna det relevanta. Under mötet får socialarbetaren en insikt i barnet som klient och dess vardag genom att höra dess egna erfarenheter och föräldrarnas synpunkter. Som socialarbetare så är din roll att vara lyssnare, och man skall undvika att skapa sin förståelse genom att veta saker på förhand, som t.ex. olika problem. Detta görs för att man strävar efter att respektera klientens egna erfarenheter. Om man har tagit reda på saker i förhand som t.ex. symptom och diagnoser så kan det påverka på din egen uppfattning om personen, och det kan påverka din inställning till mötet och definiera mötet i förväg. Det är lätt hänt ifall man vet om någon diagnos, att man sedan bara ser diagnosen och inte själva barnet. I bemötandet av ett barn skall man iakttä barnet grundligt, i vilka fall olika interaktionssätt används, och man skall ta hänsyn till de interaktionssätt barnet använder. Barnet kan t.ex. istället för tal uttrycka sig lättare genom lek, eller tala samtidigt som hen utför någon slags aktivitet. Det är bra att göra interaktionen mer mångsidig genom flera olika metoder och redskap. Eftersom då möjliggörs en symbolisk, erfarenhetsgrundad och även upplevelsebaserad bearbetning av saker (Ervast & Tulensalo 2006:26-28,33,61).

Pedagogiska möten har alltid ett mål man strävar efter som är förutbestämt. I mötet så har socialpedagogen ett stort ansvar för den andra, eller den andra. Det innebär att socialpedagogen aldrig bemöter den andra utan förutsättningar. Ett socialpedagogiskt möte är ett möte mellan den systemvärld som socialpedagogen representerar och klientens egen

livsvärld. När två livsvärldar möts så handlar det om att man blir delaktig i varandras erfarenheter (Madsen 2001:147,201,212).

Alla människor skapar sina egna versioner av situationer som skett, eller ett problem, och då är det viktigt att hålla i tankarna att det inte finns en rätt verklighet utan det finns flera (Pålsson, 2012). Alla beskrivningar och uppfattningar måste accepteras (Haarakangas, 2011). Det är viktigt att deltagarna deltar i den diskussion som förs. Samtalsledarens uppgift är att motivera föräldrarna till att lyssna och att efter det kunna ta in den information som nyss sades och formulera en fråga som vidare kan skapa nya tankar om det som har hänt eller sagts. Det är bra att utgå från sig själv som personer och tala i jag-person (Lenner Axelson & Hillefors, 2013).

Slutligen kan föräldrarnas diskussion leda fram till det riktiga problemet, alltså det som föräldrarna vill ha en ändring på (Seikkula, 1996). Desto mera samtalsledaren engagerar de deltagare som berörs, desto mer sker det förändringar i språket och hur de samtalar med varandra, och då kan flera alternativa lösningar uppstå (Pålsson, 2012). På detta vis kan dialogen medverka till ett gemensamt handlande, med andra ord så kan föräldrarna komma på lösningar för de gemensamma barnen (Haarakangas, 2011).

De principer som är viktiga inom det dialogiska samtalet är med andra ord att man är intresserad av att förstå andras uppfattningar, och man skall vara beredd på att kunna ändra sin egen uppfattning. Det är viktigt att tänka på att miljön runt samtalsplatsen är tryggt, så att alla deltagare kan vara sig själva, att allas röst är lika värda och att man gör klart för deltagarna att alla känslor är tillåtna. Det är bra att man tar upp att man får tala om saker som känns svåra, och visa att det finns tid att tala och föra diskussion.

Det är viktigt att vara uppmärksam för de kroppsliga uttryck som visas under samtalets gång. Exempel på kroppsliga uttryck är t.ex. ansiktsuttryck, kroppsspråk och tonen personen talar i (Haag, 2012). Man bör även uppmärksamma de känslor som kan komma upp under samtalet, och tala ut om känslorna man har för att man skall kunna bearbeta konflikten på bästa sätt (Lenner Axelson & Hillefors, 2013). Orsaken till att det är mycket viktig att bearbeta känslorna man har, är att de känslor som ligger där bakom kan komma att påverka hur föräldrarna hanterar konflikter (Lenner Axelson & Hillefors, 2013).

Att kunna skapa en dialog i en konflikt-/förhandlingssituation är en stor utmaning (Lennéer Axelson & Thylefors, 2013). Men genom att ha tillräcklig kunskap om konflikter som samtalsledare så kan man lära sig vad som motverkar och medverkar till en dialog. Att dra snabba slutsatser och bedömningar kan påverka dialogen negativt, alltså motverka. Det handlar i stort sett om att kunna hitta balansen mellan att tala och lyssna.

4.3. Kommunikation med barn

Terapeutisk kommunikation betyder enligt Raundalen & Schultz (2007 s.73) ett sätt att förklara och skapa trygghet hos barn. Terapeutisk kommunikation används för att vägleda barn i krissituationer. När man har dessa möten så är det viktigt att man anpassar kommunikationen efter barnets ålder och utvecklingsnivå. Ju svårare situationen är, desto viktigare är det att ha en god kommunikation med barnet. Man kan tala om läkande kommunikation, vilket innebär kommunikation med ett barn i en krissituation där man skapar trygghet, förklarar och handleder barnet. När man för dessa diskussioner så är det viktigt att se till att barnet känner sig delaktigt och inte bara fungerar som en observatör, eftersom barnet skall känna sig som en aktiv aktör i sitt eget liv. Kommunikationens hjälpsamma effekt grundar sig på att man kan ta upp svåra saker. För att barnet skall kunna ta upp dessa svåra saker behöver det en trygg omgivning och även en trygg vuxen som barnet litar på. Att barnet får tala med någon ger proportioner för rädslorna och för dess upplevelser (Poijula 2007 s.184-185).

Faktorer som gör en till en s.k. god lyssnare är att man tar problemen på allvar, är förstående, visar att man bryr sig och underskattar inte det som sägs. Det kan behövas mera tid när man lyssnar på ett barn än på en vuxen, då barn t.ex. inte alltid hittar rätt ord och man som lyssnare vid behov kan behöva förklara något. Det kan även hända att barnet inte vill öppna upp sig och tala om sina känslor för att det är smärtsamt. Ett annat hinder för att prata kan även vara känslor av skuld, motstridighet och rädsla för att inte bli hörd. Det kan även uppkomma en rädsla hos barnet att tappa kontrollen över sina känslor, och därför håller barnet dem hellre inne. Om ett barn inte vill tala så skall man som professionell respektera det och möjligtvis vänta på en mer lämplig situation för att tala med barnet (Poijula 2007 s.185-186).

Enligt Poijula (2007 s.56) så behöver barn ha kunskap och förståelse för sina egna reaktioner och känslor, och även ha en känsla av att livet fortsätter så normalt som möjligt i den nya situationen. I sin artikel om de placerade barnets sociala förhållanden och vardag skriver Maarit Törmikoski-Hampf att varje handledare på barnhemmet har en speciell roll i barnets liv. Hon nämner även att man upptäckt att de kvinnliga handledare hade kommit fysiskt närmare barnen, det var naturligare för dem med fysisk kontakt som t.ex. att krama barnen. Av de manliga handledarna förväntade sig barnen mera aktivitet och deltagande. Det togs dock även upp att växelverkan mellan barnen och både manliga och kvinnliga handledarna ansågs väldigt viktig för barnen (Törmikoski-Hampf 2006 s.178-180).

Törmikoski-Hampf beskriver även i sin studie de känslor som placeringen medför. De situationer som ansågs som de mest krävande och svåra var de som att få feedback, måsta ta ansvar för sitt beteende och saknad av föräldrarna. Man upptäckte även att barnen gärna undvek de situationer där de blev tvungna att behandla svåra tankar och känslor. Att barn inte vill öppna upp sig och tala kan bero på att de inte vet vad för känslor som kommer att utlösas, och vad som kommer att hända om hen berättar om sitt illamående. I studien lade man märke till att alla barn, förutom det yngsta barnet i observationsgruppen försökte undvika att gråta. Istället för att gråta och visa sina tårar så slängde de t.ex. hellre saker eller gömde sig under täcket (Törmikoski-Hampf 2006 s.178-180).

Sammanfattningsvis kan man konstatera att socialpedagogik är ett begrepp som utgör en kombination av det sociala och det pedagogiska. Socialpedagogik som pedagogik förhåller sig till utstötta och marginaliserade grupper på ett specifikt vis. Det innebär att socialpedagogiken ändrar form och innehåll beroende på vilka kulturella, sociala och pedagogiska ”nödsituationer” som samhället har skapat. Socialpedagogik kan även kort definieras som konflikthjälp för utstötta individer och grupper. Madsens s.k. bildningsblomma är en väsentlig del av socialpedagogiken. Bildningsblomman består av fyra blad, och varje blad i blomman representerar en kompetens. De fyra bladen tillsammans bildar den s.k. femte kompetensen. Kompetenserna är den produktiva, expressiva, kommunikativa, analytiska och de skapar slutligen handlingskompetensen.

Dialogiskt bemötande innebär att hitta balansen mellan att lyssna och tala. När ett dialogiskt samtal utförs sker det en växelverkan mellan de s.k. inre och yttre samtalen. Yttre samtal är när man samtalar med andra personer, och inre samtal är när man samtalar med sig själv. I bemötande är det viktigt vilken inställning och attityd man har gentemot människor och olika människogrupper, eftersom inom bemötande uppstår det etiska aspekter. Bemötandet består av många olika faktorer, som t.ex. respekt, tillit, jämlikhet, empati, uppmuntran, stöd, tröst, kritik och även humor.

Möten bland människor är en grund för all kontakt, mänsklig utveckling och tillväxt. Förutsättningarna man har inom möten är att de professionella möten man håller innehåller vänlighet, empati och intresse. Man har även som förutsättning att möten inom vården skall vara trygga och s.k. goda möten. Goda möten kan ge upphov till känslor som glädje och tillfredsställelse, otrygga möten kan väcka känslor som hat, frustration och uppgivenhet.

Terapeutisk kommunikation är ett sätt att förklara och skapa trygghet hos barn, och det används för att vägleda barn i olika krissituationer. Desto svårare situation det är frågan om, desto viktigare är det att ha en god kommunikation med barnet. Terapeutisk kommunikation kan även kallas läkande kommunikation, där man handleder, skapar trygghet och förklarar för barnet. Allt handlar i stort sett om god kommunikation, och vad en sådan innehåller.

5. METOD

I detta kapitel presenterar vi vår metod och motiverar vårt val av den. Vi tar även upp i detta stycke etiska aspekter samt hur vi har gått till väga med att utveckla informationsbroschyren.

5.1. Produktutveckling som en metod

Vi har valt som produktutveckling som metod eftersom det är ett enkelt sätt att synlig göra informationen på. Som produkt har vi valt att skapa en informationsbroschyr som skall hjälpa de professionella att tala och lyssna med barn i skolåldern. Vi har utgått från Vilka och Airaksinens (2003) material, som handlar om verksamhetsinriktat examensarbete, för att kunna få en inblick i hur processen går till när man skall göra en produktutveckling som examensarbete.

Produktutveckling är en metod som man kan använda sig av i examensarbeten inom yrkeshögskolor. Dessa s.k. verksamhetsinriktade examensarbeten har som ett gemensamt mål att inom arbetslivet kunna handleda och även vägleda den praktiska verksamheten. Det kan även ha att göra med att man ordnar en verksamhet eller att man rationaliserar en verksamhet. Det kan t.ex. handla om att göra en slags informationsbroschyr som är fylld med instruktioner, eller så kan det handla om att planera en verksamhet eller en händelse (jmf. Airaksinen 2009, Vilkka & Airaksinen 2003, s.9).

Ett verksamhetsinriktat examensarbete kan ta sig form på många olika sätt, exempel på dessa kan vara en bok, en mapp, en cd-skiva, en nätsida eller t.o.m. som ett evenemang. Allt detta beror självklart på vart man vill komma med sitt arbete och vem man vill nå. När man väljer sitt ämne och formen på arbetet skall man anpassa arbetet efter målgruppen och utbildningsområde. Det viktiga när man skapar ett verksamhetsinriktat examensarbete är att det skall finnas en del i arbetet där man noggrant beskriver hur man har gått till väga i processen (Vilkka & Airaksinen 2003, s.9) Det är även viktigt att examensarbetet skall vara praktiskt, att det skall vara baserat på forskning och att det skall finnas en tillräckligt djup kunskapsgrund (Vilkka & Airaksinen 2003, s.10).

När man gör verksamhetsinriktade examensarbeten så får den studerande pröva på att koppla sina egna tankar och idéer till arbetslivet. För att lyckas med det så kräver det kreativitet, och att man skall kunna komma på praktiska lösningar till möjliga problem som kan uppstå i arbetslivet (Vilkka & Airaksinen 2003, s.16-17).

Något som Vilkkä och Airaksinen (2003, s.19-20) rekommenderar är att man skall föra en loggbok över sin examensarbetsprocess. De menar att det kan hjälpa en att minnas varför man gjort som man gjort, och varför vissa ändringar har gjorts. Man dokumenterar sitt arbete. En annan viktig sak är att man börjar med att göra upp en verksamhetsplan. Den skall innehålla information som vad man gör, hur man skall gå tillväga och även en slutsats om varför man gör det. Orsaken till att man skall utveckla en plan som denna är för att examensarbetet skall vara motiverade och medvetet (Vilkka & Airaksinen 2003, s.26).

Via en produkt kan man handleda, instruera och utveckla arbetsmetoder för en viss yrkesgrupp. Resultatet för produktutvecklingen varierar beroende på vilken målgrupp man har och vilken yrkesgrupp man tillhör. Ett produktutvecklingsarbete kräver även en teoretisk referensram som vi redan har presenterat (Vilkka & Airaksinen 2003:9,41).

5.2. Produkt

Vi har valt att göra en informationsbroschyr som handlar om dialogisk bemötande av klienter som inom familjearbete. Vi tror att de som arbetar inom familjearbete kan ha väldigt stor nytta av en informationsbroschyr som har samlat de viktigaste principerna på ett och samma ställe. Kunskap om dialogiskt bemötande är väldigt användbart i allmänhet, och speciellt viktigt är det att vara påläst och kunnig inom området när man jobbar med individer som har upplevt en kris, som t.ex. barn som blivit placerade.

I informationsbroschyren tas det upp hur man talar på ett professionellt sätt med klienterna, och vikten av lyssnandet och hur man framför sina åsikter genom yttre samtal. Det tas även upp hur man skall hantera en konfliktsituation, och hur man förebygger dem genom dialogiskt bemötande. Informationsbroschyren skall sammanfatta det allra viktigaste den professionella bör tänka på då de bemöter klienter, samt innehålla kort och behändig information så att den professionella snabbt kan få en överblick av vad det viktigaste i bemötandet är.

Oftast när man samlar in sekundärdata har man bara tillgång till resultaten och det kan vara svårt att veta hur data samlats in. Så gott som det går bör man därför ta reda på vem som har samlat in data, hur det har gjorts och hur data har registrerats (Jacobsen 2012:122).

Vilken information som vi väljer att ta med i informationsbroschyren är beroende av vad vi anser att är relevant efter att ha fördjupat oss i aktuell litteratur om bemötande inom vård utom hemmet.. Informationen är tagen från de artiklar vi har använt oss av i examensarbetet, samt från den litteratur som vi använt oss av i avsnittet 4.2 dialogiskt bemötande. Vi har tänkt använda oss av någon slags loggbok där man dokumenterar skapandeprocessen av informationsbroschyren, eller möjligtvis ett häfte där man skriver upp de små detaljerna från

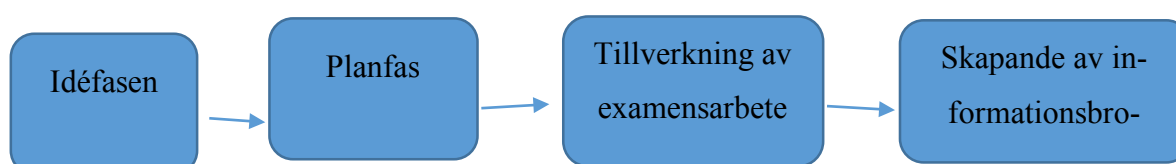
varje gång man har utvecklat den. Det är bra att skriva upp t.ex. varför vissa förändringar görs och vad som fick en att ändra på sin strategi.

5.3. Processbeskrivning

I detta kapitel beskriver vi tillverkningen av informationsbroschyren och vad som behöver beaktas i utvecklingen av den. När man vill kommunicera via text är det bra att tänka på att det är innehållet som ska styra formen och inte tvärtom. Hur mottaglig en mottagare är beror på både innehållet och formen, därför är det relevant att fundera över hur man sätter samman visuella element. (Bergström 2012 s. 216-217). Vi har samlat in information under en längre tidsperiod och innehållet i informationsbroschyren har fått styra designen.

Till skillnad från andra metoder får produktutvecklingsarbetet en konkret produkt och därmed är det viktigt att man beskriver processen från början till slut. (Vilkka & Airaksinen 2003 s. 51). Vilkka & Airaksinen (2003 s. 19-20) rekommenderar att man för en processdagbok, eftersom den hjälper en att minnas vad man har gjort, underlättar rapporteringen av arbetet och ger arbetet en tydligare struktur. Det kan vara ifråga om bilder och/eller ord. En processdagbok kan även innehålla citat, referat, egna tankar och idéer som underlättar processen. Vi har använt oss av ett skilt häfte för att anteckna viktiga sidor, källor m.m.

I idéfasen bollade vi med idéer på vad vi kunde skiva för examensarbete och när vi hade fått idén godkänd av handledaren s började vi att samla in fakta om ämnet. Vi använde oss av böcker samt artiklar. Det som har underlättat sökandet är att vi har kollat sökord som artikelns författare använt från de artiklar vi ansett vara bra. Efter att vi samlat in all fakta som vi behövde för att komma igång skrev vi på teoridelen. I och med detta har vi fått en helhetsbild över hur vi skall göra informationsbroschyren. För att vi skall kunna göra vår informationsbroschyr så bra som möjligt utan att den blir för ytlig har vi valt att begränsa åldersgruppen till 7-12 åringar som är klienter inom familjearbetet.



Då vi planerade informationsbroschyren gjorde vi först en brainstorming över våra rubriker och i vilken ordning de skall komma i informationsbroschyren, samt vad de skulle innehålla. Eftersom vi hade nästan all information vi behövde före vi började på informationsbroschyren kunde vi genast börja skriva på den. Detta underlättade arbetet då det blir mindre sannolikhet för onödiga upprepningar som i granskningen tar tid att rätta. Likväl har vi använt oss av Bergströms punkter om vad man ska tänka på när man vill göra t.ex. en informationsbroschyr. Han beskriver hur man stegvis kan gå tillväga när man vill forma något och visuellt kommunicera:

1. Stanna • Definiera målet och vad budskapet går ut på.
2. Planera • Planeringen görs utifrån mål, tid, budget och formgivning.
3. Sortera • Skapa sig en helhetsbild av vilka material som finns tillgängliga.
4. Sanera • Välj bort de material som inte passar in.
5. Organisera • Steget före man påbörjar projektet, t.ex. Göra en tidsplanering.
6. Kalkylera • T.ex. Räkna ut hur mycket produkten kommer att kosta.
7. Forma • Man börjar skapandet utefter det man planerat.

(Bergström 2012 s. 223-224)

När vi började med informationsbroschyren så använde vi oss av de ovanstående punkter. Vi började med att gå igenom vad själva idén var med produkten, och till vilket ändamål det skulle göras. Vårt mål är att kunna ge grundinformation till de som arbetar inom familjearbete, och mera specifikt till barn i åldern sju till tolv åringar. Planeringen gjordes genom en tidsplan, där vi försökte räkna ut hur länge själva informationsbroschyren skulle ta att skapa. Vi hade ingen budget för våran produkt, så det behövdes inte ta i beaktande. Hur själva produkten skulle se ut ändrades många gånger under vägens lopp.

Vi har sorterat genom att gå igenom vilka material som funnits tillgängliga både på bibliotek och på internet. För kapitlet dialogisk bemötande hittades många bra bokenkällor, så vi använde oss av dem till största del. Men vi har även en Internetkälla för de diagram vi har byggt upp. Vi anser att den källan är en bra och pålitlig källa, som ger mycket till produkten och dess

uppbyggnad. Vi har även stött på information som inte var så trovärdig, och där vi bestämde oss för att vara såpass källkritiska att vi valde bort den informationen. Den informationen består av nätbaserad sökning.

Den sista och sjunde punkten har vi använt oss av då vi först diskuterat tillsammans vad informationsbroschyren skulle bestå av, vi skapade en plan. Vi skapade även en tidsplanering och hade hittat bra källor. Då började vi sätta igång och skapa själva produkten med den nya information vi nyss hade fått. Ändringar på vägen har skett, men det anser vi vara en del av skapandeprocessen.

Målet med den slutliga produkten är att attrahera och orientera mottagaren så att budskapet når fram. En läsare kan t.ex. attraheras av informationen genom en bild eller en stark rubrik. Det skall vara lätt att orientera sig genom materialet. Därför är det viktigt att det kommer fram i t.ex. vilken ordning man skall läsa bilderna och rubrikerna (Bergström 2012 s. 229).

Vi har gjort vår informationsbroschyr mera attraktiv med att använda oss av färger. Rubrikerna har gjorts tydliga bl.a. genom att göra dem större och med tjockare färg.

Produktens innehåll

Eftersom vi har som mål att endast nå en viss målgrupp, som är professionella som arbetar med familjearbete, har vi valt ut informationen med åldersgränsen 7-12 åringar. Det är viktigt att texterna inte är för långa och är lättlästa för att uppehålla läsarens intresse. Vi har satsat på att hitta relevanta källor som stödjer vår text. För att behålla läsarens intresse har vi färggranna sidor.

Produktens design

Eftersom vi vill nå en publik via text så är det viktigt att informationsbroschyrens text skall vara kortfattad och enkel att läsa. Med andra ord är det mycket viktigt att en produkt är tydlig

och konkret. Produkten skall vara uppbyggd så att man får information snabbt och behändigt när det behövs.

För att undvika att man skall behöva läsa igenom hela informationsbroschyren för att hitta en viss information om en viss ålder så har vi delat in åldrarna i två åldersgrupper: barn i 6-7 år och barn i 9-12 år. Hur man skall agera i en viss situation beror mycket på vilken ålder barnet är i, och för att kunna gå på hens nivå är det viktigt att kunna relatera till rätt åldersgrupp. Vi har informationen om barnen i olika åldersgrupper som flytande text, och sedan har vi tagit upp de viktigaste punkterna i en kortfattad tabell.

Vi har även för att göra den så tydlig och lättläst som möjligt delat in informationsbroschyren efter olika rubriker, så att man behändigt kan hitta precis det ämnet man söker efter. Vi vill rent utseendemässigt få informationsbroschyren att se intressant ut. Med det menas att den är färggrann, ser inbjudande ut och har en lite större font. Större font har vi även för att göra den mera lättläst.

Informationsbroschyren innehåller en pärm som är relevant och ser inbjudande ut, en innehållsförteckning som hjälper till att hitta till rätt sida och rubrik, samt en källförteckning för att stärka trovärdigheten.

Sammanfattningsvis så har vi gjort ett verksamhetsinriktat examensarbete som baserar sig på produktutveckling. Vi har gjort en informationsbroschyr som handlar om dialogiskt bemötande av klienter inom ramen av familjearbete. I själva broschyren tar vi upp hur man talar med klienterna på ett professionellt sätt, tar upp vikten av lyssnandet och slutligen hur man framför sina åsikter genom yttre samtal. Varför vi vill ta upp det är för att vi vill visa grunden till en god kommunikation, och vad den består av.

Vid själva tillverkandet av informationsbroschyren utgick vi från Bergströms punkter som behandlar vad man skall tänka på när man vill göra en informationsbroschyr. Han beskriver stegvis hur man skall gå tillväga när man vill forma något, och kommunicera visuellt. Vi har även valt endast information som berör vår åldersgrupp på sju till tolv år.

5.4. Etiska aspekter

I undersökningar kan man stöta på olika etiska dilemman och det är viktigt att man beaktar etiska principer.

Vårt arbete har följt en god vetenskaplig praxis och handläggning av misstankar om avvikelser från den i Finland, så kallade GVP-riktlinjer, som den forskningsetiska delegationen i Finland har gett ut 2012 (Arcada 2015). Våra etiska aspekter är baserade på dessa.

Utgångspunkter i god vetenskaplig praxis som vi anser att är viktiga för arbetet är:

- Noggrannhet och hederlighet i forskningen. Detta behöver t.ex. synas i dokumenteringen och presentationen av resultaten.
- Följa vetenskaplig forskning och etisk hållbarhet i forskningen.
- Ta hänsyn till andra forskare, t.ex. genom att referera korrekt den information de kommit fram till.

(Forskningsetiska delegationen 2012)

6. AVSLUTANDE DISSKUSSION

I det här kapitlet diskuterar vi examensarbetsprocessen och den slutliga produkten. Vi granskar kritiskt examensarbetet och produkten. Vi har valt att se hela arbetsprocessen i två skeden: processen som helhet och produkten.

6.1. Processen

Hela arbetsprocessen var en lång väg med uppförsbackar och nerförsbackar som började med att först välja ämne. Vi hade några kriterier när vi valde ämnet, dessa var att det skulle handla om barn och vara inom barnskyddet. När vi väl hade hittat en lämplig fråga så gällde det att bestämma sig för metoden. Vi bollade mellan litteraturundersökning och produktutveckling. Det som var sedan avgörande var när vi började och söka materialet, det fanns väldigt lite om just dialogiskt bemötande i broschyrer/artiklar/böcker.

Vi hamnade ofta gå genom kryphål och omvägar för att hitta något som handlade om dialogiskt bemötande och oftast var det inom fel åldersgräns vilket gjorde att vi hamnade och ibland söka material som är över tio år gammalt. Med hjälp av den föråldrade informationen har vi kunnat söka nyare information som vi sedan har använt oss av här i arbetet. Det gällde alltså att hitta på annorlunda nyckelord som har samma betydelse som ”dialogiskt bemötande”.

Vår största utmaning var att få den röda tråden mellan examensarbetet och informationsbroschyren. Detta var för att våra första frågeställningar var formulerade på ett sådant vis som gjorde att vi skulle ha bordat skriva en hel bok fören vi skulle ha kunnat besvara frågorna ordentligt. Helt på slutrakan ändra vi frågeställningarna till bara en som vi hade lättare att besvara i informationsbroschyren.

6.2. Produkten

Själva produkten var lätt att göra och denna del tog inte så länge för oss då vi redan hade en gång samlat in information och källor. Vi båda hade ganska klar idé på hur vi skulle designa informationsbroschyren både texten och själva strukturen. Med själva designen fick vi utomstående hjälp så att vi fick informationsbroschyren och se bra ut från första början (man behövde inte flera gånger prova på färger, fonter osv). Det anser vi att var till stor hjälp, då det kan vara bra att få en utomståendes synpunkt och åsikt på produkten, då man lätt själv blir blind för ens eget arbete.

Vi satsade på att först ge grundinformation till läsaren och sedan ge mera specifik information om dialogiskt bemötande i barnhem. Eftersom vi hade mycket tid så ändrades innehållet ett par gånger och därmed fick informationsbroschyren ett mera logiskt, samt specifikt innehåll. Vi anser att det var viktigt att ta med en sammanfattning i slutet av informationsbroschyren, då den består av många sidor och mycket information. Vi vill att läsaren skall kunna få en bra helhetsbild över informationsbroschyren, och få bra grepp om det centrala i texten.

Trots att hela processen var lång var den i sin helhet mycket lärorik och inspirerande. Vi har lärt oss mycket om vård utom hemmet och hur viktigt det är att kunna föra en dialog med barn i alla åldrar, och vad de olika åldrarna innebär. Vi har även lärt oss hur en informationsbroschyr skall vara uppbyggd, och hur processen ser ut när man skapar en informationsbroschyr. Processen tog längre tid än vad vi hade tänkt oss till en början och drog ut på vår tidsplan lite.

KÄLLOR

Andersen, T. (2011). Reflekterande processer – samtal om samtal om samtalen. Lund: Studentlitteratur.

Bamba, Sachiko. 2010, The Experiences and Perspectives of Japanese Substitute Caregivers and Maltreated Children: A Cultural- Developmental Approach to Child Welfare Practice. *Social Work*, vol.55 nr.2 s.127-137. Tillgänglig: Academic Search Elite. Hämtad 1.9.2016

Barnskyddslag 13.4.2007/417, Finlands författningssamling. Tillgänglig: Finlex <http://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2007/20070417> Hämtad: 21.01.2016

Beddoe, 2009, Creating Continuous Conversation: Social Workers and Learning Organizations, *Social work Education*, Vol 28, No. 7, pp 722-736

Blennberger, Erik. 2006, Etik för socialt arbete. I: A. Meeuwisse, S. Sunesson & H. Swärd, red. *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och kultur. s. 227-247.

Carlander, Jakob., Eriksson, Kerstin., Hansson-Pourtaheri Ann-Sofie. & Wikander Birgitta. 2001, Trygga och otrygga möten: vardagsetik och bemötande i arbete med människor, Stockholm: Gothia. 158 s.

Cederlund, Christer & Berglund, Stig-Arne. 2014, *Socialpedagogik. Pedagogiskt socialt arbete*. 1:1 uppl. Liber AB. 183s.

Ervast, Sari-Anne & Tulensalo, Hanna. 2006, Sosiaalityötä lapsen kanssa - Kokemuksia lapsikeskeisen tilannearvion kehittämistä, Helsinki: Socca, SOCCAn ja Heikki Warisinstituutin julkaisusarja 8/2006, 175 s.

Gal, Levin & Krumer-Nevo. 2012, Applying critical social work in direct practice with families. *Child & Family Social Work*. nr 19 s 55-64

Haarakangas, K. (2011). Läkande dialogiska samtal – i terapi och psykiatrisk vård. Lund: Studentlitteratur.

Handley Gill & Doyle Celia. 2012, Ascertaining the wishes and feelings of young children: social workers' perspectives on skills and training. *Child & Family Social Work*. nr 19 s. 443–454

Hämäläinen, Juha & Kurki, Leena 1997, Sosiaalipedagogiikka. Porvoo: WSOY. 254 s.

Lapsiasia, FN:s konvention om barnets rättigheter Tillgänglig: <http://lapsiasia.fi/sv/lapsen-oikeudet/> (Hämtat 14.3.2017)

Lastensuojelun keskusliitto, 2017, Avohuollon perhetyö Keuruun perhetyön prosessin kuvaus ja lomakkeisto. Tillgänglig:
https://www.innokyla.fi/documents/67330/68710/avohuollon_perhetyo.pdf Hämtad 23.2.2017

Lastensuojelun käsikirja, 2016, *Lapsen osallisuus* Tillgänglig:
<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lasten-osallisuus> Hämtad 9.4.2017

Lennér Axelson, B. (2010). *Förluster - om sorg och livsomställning*. Stockholm: Natur och Kultur.

Lennér Axelson, B. & Thylefors, I. (2013) *Konflikt*

Lefevre, 2013, Integrating the teaching, learning and assessment of communication with children within the qualifying social work curriculum, Child and Family Social Work 2015, 20, pp 211–222

Jacobsen, Dan Ingvar. 2007, Förståelse, beskrivning och förklaring. Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete, Lund: Studentlitteratur, 316 s.

Järvinen, Ritva; Lankinen, Aila; Taajamo, Terhi; Veistila, Minna & Virolainen, Arja. 2007, *Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea*. Edita Publishing Oy, Helsinki. 217s.

Järvinen, Ritva; Lankinen, Aila; Taajamo, Terhi; Veistila, Minna & Virolainen, Arja. 2012, *Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea*. Edita Publishing Oy, Helsinki. 262s.

Madsen, Bent 2006, Socialpedagogik- Integration och inklusion I det moderna samhället. Lund: Studentlitteratur 301 s.

Madsen, Bent 2001, Socialpedagogik. Lund: Studentlitteratur 244 s.

Mattila, Kati-Pupita. 2011, Lapsen vahvistava kohtaaminen, Jyväskylä: PS-Kustannus, 155 s.

Myllärniemi, Annina. 2007, Lastensuojelun perhetyö ammattikäytäntönä. Helsingfors: Heikki Waris-instituutti. Tillgänglig:

http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikaytantona.pdf Hämtad 19.04.2017

THL, 2016, *Osallisuus* Tillgänglig: <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus#Mitä> Hämtad 23.2.2017

Peterson, McIntyre & Forsyth, 2016, *supporting young children's oral language and writing development: Teachers' and early childhood educators' goals and practices*, Volume 41

Number 3

Poijula, Soili 2007, Lapsi ja kriisi- selviytymisen tukeminen. Helsinki: Kirjapaja 299 s.

Ranne, Kaarina; Rouhiainen- Valo, Tuula; Ruusunen, Tuula(red.) & Sankari, Anne. 2005, Sosiaalipedagoginen ammatillisuus- Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi, Kokemäki: SPOY Satakunnan Painotuote Oy, 121 s.

Schmied, Virginia & Walsh, Peter. 2010, Effective casework practice with adolescents: perspectives of statutory child protection practitioners. *Child & Family Social Work*. nr 15 s.165-175.

Seikkula, J. (1996). Öppna samtal – från monolog till dialog i sociala nätverk. Lund: Studentlitteratur. 238s.

Törmikoski-Hampf Maarit, Sijoitetun lapsen arki ja uudet sosiaaliset suhteet I: Huotari, Kari & Hurtig, Johanna red. 2008, Sosiaalityötä monitoroimassa. Helsinki: Yliopistopaino 202 s.

Vilén, Marika., Tapio, Nina., Janhunen, Tarja., Nissinen, Leena & Seppänen, Sami. 2010, Ammattina perhetyö. I: M. Vilén, P. Seppänen, N. Tapio & R. Toivanen, red. Kohtaamisia lapsiperheissä: menetelmiä perhetyöhön, Helsinki: Kirjapaja, s. 61-99.