

Det goda samtalet

En kvalitativ studie av yrkesverksamma socionomers
upplevelser av att stöda psykisk hälsa och välbefinnande
hos ungdomar genom samtal

Jannika Vuori

Examensarbete för socionom (YH)-examen

Utbildning för socionom

Vasa 2024

EXAMENSARBETE

Författare: Jannika Vuori

Utbildning och ort: Socionom Vasa

Inriktning: Ungdomsarbete

Handledare: Pia Höglund-Ingo

Titel: Det goda samtalet. En kvalitativ studie av yrkesverksamma socionomers upplevelser av att stöda psykisk hälsa och välbefinnande hos ungdomar genom samtal.

Datum: 12.2.2024 Sidantal: 61

Bilagor: 3

Abstrakt

Många unga idag lider av psykisk ohälsa och behöver samtalsstöd för att klara av vardagen. Syftet med detta examensarbete är att beskriva hur det goda samtalet kan användas som metodiskt redskap i syfte att stöda ungas psykiska hälsa och välbefinnande. Speciellt fokus finns på samtalets funktion och användningsmöjligheter. Vidare beskrivs samtalet: vad är ett samtal, hur sker ett samtal och vad kännetecknar det professionella samtalet. Slutligen beskrivs några etablerade samtalsmetoder som används bland annat inom sociala sektorn.

En kvalitativ undersökning har gjorts genom att intervjua fem yrkesverksamma socionomer som i sitt arbete med ungdomar använder samtalet som det centrala metodiska redskapet. Av speciellt intresse är att undersöka och beskriva hur socionomer beskriver samtalets syfte och de olika samtalsmetoderna som socionomer använder.

Resultatet visade att det viktigaste sättet hos de yrkesverksamma socionomerna att stöda och stärka klienternas psykiska hälsa och välmående är att lyssna aktivt. De yrkesverksamma socionomerna skapar tillit och en relation med sina klienter via samtalet genom att vara autentiska, ge av sig själva och genom att vara närvarande. De yrkesverksamma socionomernas viktigaste uppgifter i samtalet är att via interaktionen försöka åstadkomma nya tankar och insikter hos klienten, vilket kan göras genom spegling av klientens tankar och känslor och ord, genom att ställa frågor och ge nya synpunkter. Både socionomen och klienten har ansvar för samtalsprocessen. Socionomerna använder flera olika samtalsmetoder och den som förenar alla är den lösningsinriktade metoden. Även andra redskap och metoder används för att stöda samtalet. Vad som kännetecknar det goda samtalet enligt yrkesverksamma socionomers upplevelser är ömsesidigheten i interaktionen och att den unga är i centrum och får sin röst, sina tankar och önskan hörda. Att samtalsledaren respekterar klienten, skapar en atmosfär av förtroende med klienten och att samtalsledaren verkligen lyssnar på klienten och ställer frågor. Samtalsledaren hjälper och stöder den unga i sin situation och arbetar tillsammans med hen för att finna lösningar och åstadkomma förändringar.

Språk: svenska

Nyckelord: samtal, samtalsmetoder, ungdomar, psykisk hälsa, socionom

OPINNÄYTETYÖ

Tekijä: Jannika Vuori

Koulutus ja paikkakunta: Sosionomi Vaasa

Suuntautumisvaihtoehto: Nuorisotyö

Ohjaaja(t): Pia Höglund-Ingo

Nimike: Hyvä keskustelu. Laadullinen tutkimus ammatissa toimivien sosionomien kokemuksista nuorten mielenterveyden ja hyvinvoinnin tukemisesta keskustelun kautta.

Päivämäärä: 12.2.2024 Sivumäärä: 61

Liitteet: 3

Tiivistelmä

Monet nuoret kärsivät nykyään mielenterveysongelmista ja tarvitsevat keskustelutukea selviytyäkseen arjesta. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata, kuinka hyvää keskustelua voidaan käyttää metodisena työkaluna nuorten mielenterveyden ja hyvinvoinnin tukemiseksi. Eriyistä huomiota kiinnitetään keskustelun funktioon ja käyttömahdollisuuksiin. Lisäksi kuvataan keskustelua: mitä keskustelu on, miten keskustelu tapahtuu ja mikä on ominaista ammatilliselle keskustelulle. Lopuksi kuvataan muutamia vakiintuneita keskustelumenetelmiä, joita käytetään muun muassa sosiaalialalla.

Laadullinen selvitys on tehty haastattelemalla viittä ammatissaan toimivaa sosionomia, jotka nuorten kanssa työskennellessään käyttävät keskustelua keskeisenä metodisena työkaluna. Eriyisen mielenkiintoista on tarkastella ja kuvata, kuinka sosionomit kuvailevat keskustelun tarkoitusta ja erilaisia keskustelumenetelmiä, joita sosionomit käyttävät.

Tulokset osoittivat, että ammatissaan toimivien sosionomien tärkein tapa tukea ja vahvistaa asiakkaiden mielenterveyttä ja hyvinvointia on aktiivinen kuunteleminen. Sosionomit luovat luottamusta ja suhdetta asiakkaisiinsa keskustelun kautta olemalla aitoja, antamalla itsestään ja olemalla läsnä. Sosionomien tärkeimpiä tehtäviä keskustelussa on yrittää herättää asiakkaassa vuorovaikutuksen kautta uusia ajatuksia ja oivalluksia, mikä voidaan tehdä peilaamalla asiakkaan ajatuksia ja tunteita ja sanoja, esittämällä kysymyksiä ja antamalla uusia näkökulmia. Sekä sosionomi että asiakas ovat vastuussa keskusteluprosessista. Sosionomit käyttävät useita erilaisia keskustelumenetelmiä, ja heitä kaikkia yhdistää ratkaisukeskeinen menetelmä. Keskustelun tukena käytetään myös muita työkaluja ja menetelmiä. Hyvälle keskustelulle on luonteenomaista sosionomien kokemusten mukaan vuorovaikutuksen vastavuoroisuus ja se, että nuori on keskiössä ja hänen äänensä, ajatuksensa ja toiveensa kuullaan, että keskustelun vetäjä kunnioittaa asiakasta, luo luottamuksen ilmapiirin asiakkaan kanssa ja että keskustelun vetäjä todella kuuntelee asiakasta ja kysyy kysymyksiä. Keskustelun vetäjä auttaa ja tukee nuorta hänen tilanteessaan ja työskentelee hänen kanssaan ratkaisujen löytämiseksi ja muutosten aikaansaamiseksi.

Kieli: suomi

Avainsanat: keskustelu, keskustelumenetelmät, nuoret, mielenterveys, sosionomi

BACHELOR'S THESIS

Author: Jannika Vuori

Degree Programme: Social Services

Specialisation: Youth Work

Supervisor(s): Pia Höglund-Ingo

Title: The Good Conversation. A qualitative study of Social Services professionals' experiences of supporting young people's mental health and wellbeing through conversation.

Date: 12.2.2024 Number of pages: 61

Appendices: 3

Abstract

Many young people today suffer from mental illness and need conversational support to cope with everyday life. The purpose of this thesis is to describe how a good conversation can be used as a methodical tool to support young people's mental health and well-being. There is a special focus on the conversation's function and possibilities of use. Furthermore, the conversation is described: what is a conversation, how does a conversation take place and what characterizes the professional conversation. Finally, some established conversation methods are described that are used, among other things, in the social sector.

A qualitative research has been conducted by interviewing five Social Services professionals who, in their work with young people, use conversation as the central methodical tool. Of particular interest is to examine and describe how these professionals describe the purpose of the conversation and the different conversation methods that Social Services professionals use.

The results showed that the most important way for the Social Services professionals to support and strengthen the clients' mental health and well-being is active listening. The professionals create trust and a relationship with their clients through the conversation by being authentic, giving of themselves and by being present. The Social Services professionals most important tasks in the conversation is to try to bring about new thoughts and insights in the client via the interaction, which can be done by mirroring the client's thoughts and feelings and words, by asking questions and giving new points of view. Both the professionals and the clients are responsible for the conversation process. Social Services professionals use several different conversation methods and the one that unites them all is the solution-oriented method. What characterizes the good conversation according to the experiences of Social Services professionals is the reciprocity of the interaction and that the young person is at the center and his/her voice, thoughts and wishes are heard. That the conversation leader respects the client, creates an atmosphere of trust with the client and that the conversation leader really listens to the client and asks questions. The conversation leaders help and supports the young persons in their situation and work together with them to find solutions and bring about changes.

Language: English

Key words: conversation, conversational methods, young people, mental health, social services professional

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	Syfte och frågeställningar	2
2	Psykisk hälsa.....	3
2.1	Ungas psykiska hälsa	4
2.2	Att stöda psykisk hälsa och välbefinnande	4
2.3	Sammanfattning	6
3	Samtal	7
3.1	Språket och samtalet.....	7
3.2	Vad är ett samtal?	10
3.3	Samtal i socialt arbete	12
3.4	Sammanfattning	16
4	Samtalsmetoder.....	16
4.1	Lyssnande samtal	17
4.1.1	Den sokratiska samtalsmetoden	21
4.2	Förändrande samtal	22
4.3	Motiverande samtal	24
4.3.1	MI med tonåringar och unga vuxna	25
4.4	Coachande samtal	26
4.4.1	Lösningssinriktade metoden.....	29
4.5	Sammanfattning	30
5	Undersökningens genomförande	31
5.1	Undersökningsmetod	31
5.2	Val av respondenter	33
5.3	Datainsamlingsmetod.....	33
5.4	Sekretess och etiska aspekter	34
6	Resultatredovisning	35
6.1	Vilka är de vanligaste orsakerna till att ni träffas? (t.ex. informera, hjälpa klienten till andra tjänster, åstadkomma förändring)?	36
6.2	Vad har ni för typ av policy och regler vad gäller individuella samtal?.....	37
6.3	Vilka typer av problematik har dina klienter?	38
6.4	På vilka sätt kan du skapa tillit och skapa en relation med dina klienter via samtalet?	40
6.5	Hur gör du om klienten visar motstånd och inte vill berätta eller vill sluta samtalet?	42
6.6	På vilka sätt kan du via samtalet stöda och stärka klientens psykiska hälsa och välbefinnande?.....	45

6.7	Är du influerad av några samtalsmetoder och i så fall av vilka?	47
6.8	Finns det andra redskap som du använder dig av i tillägg till samtalet?	48
6.9	Vad anser du att är dina viktigaste uppgifter i samtalet?	49
6.10	Vad skulle du säga att kännetecknar det goda samtalet?	51
7	Avslutande diskussion	54

Bilagor

1 Inledning

"Situationer där en mänska talar och en annan lyssnar – finns det något som är viktigare?"
frågar sig författaren Merete Mazzarella i sin bok Samtal. (Mazzarella, 2020, s. 4)

Att samtala är det mest mänskliga vi gör och för att kunna göra det behöver vi ett språk. Språket gör att vi kan tänka och tala om de saker som vi gör och säger. Det både öppnar perspektiv och stänger informationskanaler. (Holmqvist 2023).

Forntida greker ansåg att vi delar med oss av våra idéer var en viktig del av lärandet och de uppmuntrade samtal som ett sätt att förstå världen. Samtal är av intresse eftersom universella mänskliga aktiviteter kan avslöja något väsentligt om den mänskliga upplevelsen (Turnbull 2003).

Det finns en oförutsägbarhet i samtal, ingen kan veta på förhand precis hur det kommer att gå. Dessutom är det mycket som sker i ett samtal. I ett samtal sker både inre beteende såsom tankar och yttre beteende såsom tonfall. Det pågår hela tiden en förhandling och omförhandling i samtalet om hur vi skall prata med varandra. Forskare är sams om att ingen teori gör anspråk på att kunna beskriva hela processen. (Holmqvist 2023).

Professionella samtal är alltid målinriktade och i dessa samtal är olika metoder och arbetssätt användbara. Målet för ett samtal eller en samtalsprocess kan exempelvis vara att komma vidare med vissa frågeställningar eller att åstadkomma en specifik förändring. (Holmqvist 2023, Rautalinko 2013). I detta examensarbete kommer jag att redogöra för några etablerade förhållningssätt och metoder som används av professionella inom den sociala sektorn.

Ungdomstiden kan vara en utmanande tid i en persons liv. Det finns individuella omständigheter och omständigheter som berör alla unga som inverkar på det egna välmående. En del söker stöd och hjälp till sitt mående i individuella samtal med professionella inom hjälpende yrken.

Genom detta examensarbete får läsaren en förståelse för vad ett samtal är och kan vara samt hur samtalet som ett metodiskt redskap kan användas och hur det används av professionella i syftet att stöda ungas psykiska hälsa och välmående.

Detta arbete tar sin utgångspunkt från yrkesverksamma socionomers synvinkel eftersom på min väg till en egen socionomexamen har jag ofta reflekterat över samtalet som metod inom socialt arbete. Jag har själv upplevt bra och mindre bra samtal med klienter och har funderat över vad det egentligen är som gör att ett samtal blir bra.

Samtalet är i många arbetsplatser det centrala redskapet. I diskussioner med kollegor på arbetsplatsen, med personalen på diverse praktikplatser, även med andra studeranden, har det blivit tydligt att många funderar på hur de bättre kunde stöda unga personer med mental ohälsa via samtalet. Finns det något mera som kan göras.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka yrkesverksamma socionomers uppfattningar kring det goda samtalet som metodiskt redskap i syfte att stöda ungas psykiska hälsa och välbefinnande. Speciellt fokus finns på hur socionomen uppfattar samtalets funktion och användningsmöjligheter. Därmed undersöks socionomernas uppfattning kring vad som bidrar till det goda samtalets utformning. Vidare beskrivs samtalet: vad är ett samtal, hur sker ett samtal och vad kännetecknar det professionella samtalet. Slutligen beskrivs några etablerade samtalsmetoder som används bland annat inom den sociala sektorn.

Frågeställningarna är som följande:

På vilka sätt kan den yrkesverksamma socionomen via samtalet stöda och stärka klientens psykiska hälsa och välbefinnande?

Vilka är den yrkesverksamma socionomens viktigaste uppgifter i samtalet?

Vad kännetecknar det goda samtalet enligt yrkesverksamma socionomer?

Arbetet inleds med ett kapitel om psykisk hälsa, eftersom dess betydelse för människans välbefinnande är väsentlig och samtidigt är det många unga som har utmaningar just med den egna psykiska hälsan och välmående. Dessa utmaningar, är det sedan orsak eller verkan, är ofta katalysatorn till att söka samtalshjälp. Till näst kommer ett kapitel om samtal där språkets och samtalets relation, själva samtalet och samtal i professionell kontext diskuteras. Detta för att få en förståelse av vad som menas med att samtala och varför det kan vara något som ger stöd. Slutligen beskrivs några etablerade samtalsmetoder och

tekniker för att ge exempel på metodik som kan användas i syftet att stöda och stärka unga klienter i samtalet.

2 Psykisk hälsa

Den psykiska hälsan är grunden till människans välbefinnande, funktionsförmåga och hälsa (THL 2022). Välbefinnande består av olika faktorer och varje medborgare upplever välmående på olika sätt och med olik betoning. Välbefinnande är delvis ett subjektivt och personligt begrepp. (Raatikainen, Rahikka, Saarnio & Vepsä, 2020, s. 54).

Komponenter i mental hälsa är ärftliga och individuella faktorer, som påverkar förmågor och temperament, självkänsla och sätt att reagera och interagera. Sociala relationer och interaktion, som påverkar delaktigheten och gemenskapen och möjligheter att påverka och bli hörd. Strukturella faktorer i samhället som påverkar mänskliga rättigheter, utbildning, försörjning och arbete, tjänsters tillgänglighet och funktionsduglighet samt boende och trygghet i boendemiljön. Kulturella föreställningar och värderingar, som formar uppfattningar om vad som anses normalt och vad som är värdefullt och önskvärt och skapar grunden för attityder. (Mieli ry 2022).

Vad god psykisk hälsa innefattar är god självkänsla, känsla av kontroll över livet, optimism, förmåga att möta motgångar, en meningsfull sysselsättning och förmåga att skapa tillfredsställande sociala relationer. (THL 2023).

Psykisk hälsa är en grundläggande mänsklig rättighet samt avgörande för personlig utveckling, utveckling av samhörighet och socio-ekonomisk utveckling. Psykisk hälsa existerar på ett komplext kontinuum, upplevs olika från person till person samt varierar i svårighetsgrad och graden av ångest. För att inte tala om hur mycket variation som finns i potentiella sociala och kliniska utfall. Mental hälsa är mera än frånvaro av psykiska störningar. (WHO 2022).

2.1 Ungas psykiska hälsa

På global nivå uppskattas det att en av sju 10–19-åringar (14%) upplever en psykisk störning och detta står för 13 % av den globala sjukdomsbördan i denna åldersgrupp. Var sjätte person är i åldern 10–19 år. (WHO 2021).

Bland de främsta orsakerna till funktionsnedsättning och sjukdom bland ungdomar är ångest, beteendestörningar och depression. Dessa psykiska tillstånd blir i stort sett okända och obehandlade. Den fjärde vanligaste dödsorsaken bland 15–29-åringar är självmord. (WHO 2021).

Enligt olika studier lider ungefär 20–25 % av de finska ungdomarna av någon slags psykisk störning (THL 2024). Den svenskspråkiga ungdomsbarometern 2022 visar att över hälften av 15–19 åriga unga känner ångest inför framtiden (BMR 2022). Enligt Ungdomslagen 1285/2016 3 § avses en ung person vara en som inte har fyllt 29 år (Finlex 2016). Psykiska störningar är skolungdomars och unga vuxnas vanligaste hälsoproblem och det kan finnas flera olika störningar samtidigt. När det handlar om svåra psykiska störningar sitter den unges utveckling fast. Till ungas psykiska störningar hör ungdomsångest och ångeststörningar, ungdomars depressiva symtom och depressiva tillstånd, ätstörningar hos ungdomar, beteendestörningar, aktivitets-och uppmärksamhetsstörning (ADHD), ungdomars missbruk och missbruksstörningar samt psykoser. (THL 2024).

Ungdomar med psykiska tillstånd är särskilt utsatta för diskriminering, social utestängning, utbildningssvårigheter, fysisk ohälsa, riskfyllt beteende, kränkningar av mänskliga rättigheter och stigma som i sin tur påverkar beredskapen att söka hjälp. Att misslyckas med att ta itu med ungdomars psykiska hälsotillstånd har konsekvenser som sträcker sig till vuxen ålder, både fysisk och psykisk hälsa försämras och möjligheterna att leva tillfredsställande liv som vuxna begränsas. (WHO 2021).

2.2 Att stöda psykisk hälsa och välbefinnande

Den psykiska hälsan, som en del av hälsan, är en resurs och viktig för individens välbefinnande och funktionsförmåga (THL, 2023).

God psykisk hälsa omfattar känsla av kontroll över livet, optimism, god självkänsla och förmåga att möta motgångar. Samt förmåga att skapa tillfredsställande sociala relationer och en meningsfull sysselsättning. (THL, 2023).

De faktorer som främjar den psykiska hälsan stärks bland annat genom att förbättra färdigheterna att klara av vardagen, öka individens eller gemenskapens flexibilitet och tolerans, stärka den psykiska, emotionella, sociala och fysiska balansen (THL, 2023).

Främjande av psykisk hälsa har som mål att öka antalet skyddande och stärkande faktorer. Främjande av psykisk hälsa stödjer uppnående av god psykisk hälsa och kan dessutom ha en förebyggande effekt gällande psykiska störningar, detta genom att positiv psykisk hälsa ökar i gemenskapen. (THL, 2023).

Den psykiska hälsan främjas på individnivå, samfundsnivå och strukturnivå. På individnivå betyder det exempelvis att stödja livshantering och självkänsla. På samfundsnivå innebär det att öka tryggheten och trivseln i närmiljön samt att stärka delaktighet och socialt stöd. På strukturnivå främjas psykiska hälsan genom att fatta samhällsbeslut som minskar ojämlikhet och diskriminering och genom att trygga ekonomisk utkomst. (THL, 2023).

Främjande av barns och ungdomars psykiska hälsa kan uppnås genom lagar och policy som skyddar och främjar mental hälsa, implementerar skolbaserade program, stödjer vårdare i uppfostran samt förbättrar samhällsgemenskapers och online miljöers kvalitet. Bland de mest effektiva strategierna för länder på alla inkomstnivåer är skolbaserade program för socialt och emotionellt lärande. (WHO, 2022).

Det finns också dom som ser på psykisk ohälsa från en annan synvinkel. Enligt den svenska psykiatern och psykoterapeuten Åsa Kadowaki (Svenskt Näringsliv 2022) måste det på samhällsnivå normaliseras att livet känns. När vi gör viktiga saker kommer vi att uppleva känslor av obehag och det är naturligt. Antalet val en person är tvungen att göra har ökat och det behövs övning i att välja och att avstå samt att hantera motgångar och förluster. Människor behöver bli bättre på att leva sina liv, inte slippa sina liv.

Alla WHO medlemsstater, Finland bland dessa, har åtagit sig att implementera WHO:s Comprehensive mental health action plan 2013–2030, som siktar på att förbättra psykisk hälsa genom att stärka effektiv styrelse och ledarskap och tillhandahålla omfattande, integrerad och tillgänglig samhällsbaserad vård. Dessutom genom att implementera

förebyggande och främjande strategier samt stärka forskning, evidens och informationssystem. (WHO, 2022).

Rent konkret kan den psykiska hälsan stödas med hjälp av samtalsterapi eller samtalsstöd, som bygger på interaktion och som går ut på att behandla psykiska störningar och lösa olika problem via samtal (Mielenterveystalo 2024). Samtalsstöd är samtal med professionella som har utbildning för att kunna ge stöd. (UMO 2019). Ofta tillhandahålls samtalsterapi av hälso-och sjukvårdspersonal eller socialvårdspersonal inom primärvården, den specialiserade sjukvården och den tredje sektorn. (Mielenterveystalo 2024).

Det förekommer olika former av samtalsterapi såsom generella stödsamtal av olika former, exempelvis avlastningssamtal, motiverande samtal, krisstöd med mera. Dessutom förekommer olika former av samtal som ofta baserar sig på en viss metod och som utgår från en specifik struktur och ett specifikt mål. Utöver själva samtalet är det också vanligt med diverse övningar som hjälper att identifiera de känslor, tankar och beteenden som ger upphov till och upprätthåller symtomen. (Mielenterveystalo 2024).

2.3 Sammanfattning

Psykisk hälsa är ett samlingsnamn för både psykiskt välbefinnande och psykisk ohälsa. Närhelst vi pratar om psykisk hälsa och särskilt ungdomars psykiska hälsa, så är det många olika faktorer som nämns. Det kan vara frågan om ärftliga, faktorer hos individen själv, sociala och strukturella faktorer. God psykisk hälsa inkluderar självkänsla, optimism och meningsfulla sociala relationer. Undersökningar på både global och nationell nivå påvisar att många unga lider av någons slags psykisk störning eller upplever ångest inför framtiden. Statistik om självmord bland unga betonar allvaret. Psykisk hälsa bör stödjas på individnivå, samhällsnivå och strukturnivå tillsammans med konkreta åtgärder såsom samtalsstöd eller samtalsterapi. WHO-medlemsstater, inklusive Finland, åtar sig att förbättra psykisk hälsa genom specifika åtgärder och implementering av förebyggande strategier.

3 Samtal

Att vi människor samtalar om olika saker i vardagen känns som en sådan självklarhet att vi sällan tänker på vad det innebär. Syftet med detta kapitel är att beskriva vad ett samtal är och vilken funktion ett samtal kan tänkas ha.

3.1 Språket och samtalet

Det mest mänskliga vi gör är att föra samtal (Holmqvist, 2023, s. 18). Samtal är av intresse eftersom universella mänskliga aktiviteter kan avslöja något väsentligt om den mänskliga upplevelsen. Det man lär sig om samtal är användbart för att förstå andra former av interaktion. (Turnbull, 2003, s. 3).

Vi har ett språk som är långt utvecklat och fastän andra arter kan förmedla rätt så avancerade budskap är de ännu långa vägar från det vi kan göra med vårt språk. Vi kan tänka och tala om de saker vi gör och säger, vi kan prata om hur vi pratar med varandra precis nu och vi kan låta bli att säga saker som vi skulle ha kunnat säga. Vi kan ljuga och vara medvetna om att vi gör det. (Holmqvist, 2023, s. 18). Många teoretiker anser språket vara en unik mänsklig prestation, som därav är central för en teori om sinnet (Turnbull, 2003, s. 3).

Turnbull enligt Goody (1995) menar att samtal troligtvis utvecklats från människors försök att anpassa sina egna handlingar med andras handlingar. Turnbull enligt Ochs, Schegloff, & Thompson (1996) hävdar att språket i sin tur har utvecklats från samtal och det är sannolikt att strukturen i språket till stor del påverkas av dess ursprung som en lösning på koordinationsproblem (Turnbull, 2003, s. 3).

Ett samtal innefattar åtminstone två parter. Den ena parten säger något och får respons från den andra parten, motparten. I ett samtal sker både inre och yttre beteende. Inre beteende är det som pågår inuti dem som talar med varandra, såsom känslor och tankar, och det är mycket redan i sig. Sedan finns det ännu det yttre beteendet som vi kan observera från sidan av, exempelvis ord, meningsföljd och tonfall. Därmed blir denna växelverka av inre och yttre beteende snabbt en rätt så invecklad process. (Rautalinko, 2013, s. 10–11).

Språket är en nyckel till interaktion, tänkande och förståelse samt en utgångspunkt för lärandet. Språket används för att strukturera information, skapa informationsstrukturer och för att namnge betydelser. (Utbildningsstyrelsen 2024).

Förståelsen av vår värld formas genom språket, som både öppnar perspektiv och stänger informationskanaler. Via språket kan vi upptäcka nyanser som vi inte annars skulle upptäcka och med hjälp av språket kan vi namnge och kategorisera samt resonera, minnas och planera. Språket innebär att vi kan sätta gränser mellan arg och besviken och mellan rött och grönt. (Holmqvist, 2023, s. 18).

Vad språket också innebär är att vi reducerar förståelsen för det vi inte har ord för och på så sätt leder språkanvändningen till ett andra sätt att förnimma världen dämpas. Djur har inte något verbalt språk och behåller sannolikt intuitionen för intryck och nyanser som vi stänger av. (Holmqvist, 2023, s. 18). Förutom att språk är ord är det också en avlagring av vår historia och vår kultur (Mollberger Hedqvist 2006). Våra perceptions- och uttrycksmöjligheter skapas och struktureras av den språkliga kultur som vi föds i (Holmqvist, 2023, s. 18).

Grunden för språket är att vi på ett praktiskt sätt ska kunna kommunicera med varandra. Det kan vara lätt att tänka att vårt språk speglar verkligheten och att det har skapats av ett teoretiskt intresse att beskriva världen, men grunden för språket är inte att avbilda. Vi faller hela tiden i fällan att tro att språket visar det som finns när språkets funktion snarare är att skapa vår syn på verkligheten. Någon kan säga att spindlar är obehagliga, men spindlar är varken obehagliga eller trevliga, de är som de är. Det är i personens tänkande, känslor och språk som spindlar blir obehagliga. (Holmqvist, 2023, s. 19).

Språk och verklighet kan inte skiljas åt för det är via det egna språket, de egna föreställningarna som skaffats med den egna förförståelsen, som man tolkar världen (Mollberger Hedqvist 2006).

För att veta hur vi ska skapa relation med olika människor placerar vi dem i kategorier, exempelvis "Hon är en äldre dam" då pratar jag med henne så som jag är van vid att prata med äldre damer. Kategoriseringen sker automatiskt, det är ett sätt för oss att förstå världen. Till språkets viktigaste funktioner hör att beteckna människor, beteenden, situationer och föremål. (Holmqvist, 2023, s. 18–19).

Vi behöver språket för att hantera känslor, relationer och arbetsuppgifter. Med språket kan vi skapa de indelningar av verkligheten som vårt samhälle behöver. Till exempel med ny matkultur har vi lärt oss smaken umami och idag har vi ord som beskriver människor som beskriver sig som genusmässigt icke-binära. (Holmqvist, 2023, s. 19).

Enligt relationsinramningsteorin (Relational Frame Theory) får orden sin betydelse av sitt sammanhang och språket är ett system av gemensamt överenskomna symboler som vi använder för att förstå världen omkring oss. Verkligheten med sina symboler ramar in av språket. RTF är grunden till behandlingsmodeller där man hjälper människor med psykiska problem att skilja mellan språk och upplevelse samt mellan det som upplevs och den som upplever. Bland annat Acceptance and Commitment Therapy, ACT bygger på RTF. (Holmqvist, 2023, s. 20–21).

All användning av språk sker i diskurser och begreppet visar hur vi med språkets hjälp skapar förståelse för och ramar in det vi upplever. En del diskurser passar våra värderingar och vårt samhällsklimat medan andra kommer i skymundan. Vanliga diskurser inom det sociala fältet var förr sådana som handlade om uppfostran eller välgörenhet medan diskurserna som används nu snarare är för egenmakt och delaktighet. (Holmqvist, 2023, s. 21).

Diskurser innehåller värderingar, uppfattningar om verkligheten och handlingsmöjligheter som över tid förändras, delvis genom att tidsandan förändras och delvis genom avsiktliga beslut. Till exempel har våra diskurser kring sexualiteter förändrats och att vi nu talar om samer och romer och människor från specifika länder i Afrika i stället för de beteckningar som tidigare använts. (Holmqvist, 2023, s. 21).

Turnbull enligt Ochs (1992) konstaterar att deltagarna i samtal samkonstruerar sina personliga, sociala och kulturella världar och att deltagarnas orienteringar till dessa samkonstruerade världar påverkar strukturen i samtalet (Turnbull, 2003, s. 3).

Juhila enligt Mead (1967) framställer att människohjärnans resurser kommer i användning först när människor möter varandra ömsesidigt, vilket betyder att sinnets ursprung är i interaktion. Till sin natur är också en tankeprocess ett möte, ett internt samtal, som baserar sig på den som tänker och andra människors delade (universella) betydelser. (Juhila, 2004, s. 157).

Det naturliga kan vara att tro att tanken finns först och att vi sedan sätter ord på den, men det är mera rimligt att tänka att språket skapar tanken. Det otydliga blir tydligt och distinktioner skapas eller döljs med hjälp av språket. De olika diskursiva miljöer som människor befinner sig i präglar både deras tänkande och deras tal. I ett möte med en yrkesperson och en klient behöver båda förhålla sig till den mer eller mindre uppenbara diskurskonflikt som kan uppstå. (Holmqvist, 2023, s. 22).

3.2 Vad är ett samtal?

Det finns många teorier för att beskriva samtal, vissa härstammar från forskning och andra från filosofi och betoningen kan variera från det sagda till känslor eller tonfall. Ingen teori gör anspråk på att kunna beskriva hela processen. Det är nämligen så mycket som sker i ett samtal att endast delar av det kan kartläggas och därmed sätts fokus på en aspekt av händelserna. Vad som gör ett samtal svårt att beskriva är att det innehåller tankar och kroppsliga reaktioner, en omständighet som sker i ögonblicket och när samtalet är slut är det slut. Till och med en videoinspelning av ett samtal är inte längre ett samtal utan endast en blek kopia. (Rautalinko, 2013, s. 11).

Holmqvist enligt Aronsson (2019) beskriver att forskning om samtal betonar att de samskapas och enligt Stiles (2021) kan det betyda att vi är responsiva. Samskapad kan betyda att vi medvetet, genomtänkt eller med vår implicita automatiserade relationsförmåga förhåller oss till interaktionen som pågår. Vi är uppmärksamma för den andras "relationella läge" och försöker svara på ett sätt som för samtalet framåt. Samtalsledaren som använder en speciell teknik måste också anpassa den till personen och situationen. (Holmqvist, 2023, s. 22–23).

Ett helt samtal kan inte upplevas eftersom ingen kan veta exakt vad medparten känner och tänker. Samtal är som delar av en komplex verklighet. När den ena parten riktar sin uppmärksamhet mot exempelvis den andras tonfall (ljus eller mörkt röstläge, glad röst) blir hen mindre uppmärksam på orden. (Rautalinko, 2013, s. 11).

Ett samtal kännetecknas av initiativ och diverse former av återkoppling. Det är ett dynamiskt växelspel där den aktuella situationen, samtalsdeltagarnas förhållande till varandra och den språkliga och kulturella inramningen påverkar vem som gör vad i samtalet. (Nelson et al., 2015).

Det pågår hela tiden en förhandling och omförhandling i samtalet om hur vi skall prata med varandra, om aspekter av de mål vi har för samtalet, vad vi skall lägga fokuset på och hur vi ska förhålla oss till de känslor som väcks under samtalet. Uppfattningen vi har om relationen med den andra styr från ögonblick till ögonblick hur vi skapar samtalet. (Holmqvist, 2023, s. 23).

Samtalet kan ibland uppfattas som att det lever sitt eget liv och alla levande samtal, där vi inte läser innantill från ett manus, består av repliker som skapar möjligheter och begränsningar för nästa replik. Utan att vi är medvetna om det skapar ofta samtalen en "atmosfär" eller en "anda" som i viss mån blir självständig och utanför vår kontroll. Ibland kan människor säga att samtalet inte riktigt blev som vi hade tänkt oss, utan att veta orsaken till det. Vi för samtalet, men samtalet och relationen som samtalet ger uttryck åt skapar delvis oss. (Holmqvist, 2023, s. 23).

Denna samtalets oförutsägbarhet som syftats på ovan, gäller både hur det kan skapa nya tankar, ny mening och hur det känslomässiga läget hela tiden samskapas och utvecklas. En viktig förmåga när vi för samtal är att lära sig stå ut med samtalets egen dynamik; att våga vara i den osäkerhet som ett levande samtal innebär. (Holmqvist, 2023, s. 23–24).

I att försöka förstå samtal är det väsentliga att skilja mellan innehåll och process. Det vi avsiktligt pratar om, det verbala budskapet, är innehållet. Allt det andra är processen; de icke verbala signalerna som uttrycks med kroppen och ansiktet, tonen i det som sägs, känslorna som uppstår, rytmen i samtalet. (Holmqvist, 2023, s. 32).

Konversationsanalysen är ett sätt att studera samtal som används för att förstå samtal i både vardagliga situationer och i formella sammanhang. Konversationsanalysen visar hur samtal används för att skapa utvecklingsprocesser samtidigt som de formas av dem. (Holmqvist, 2023, s. 24–25). Konversationsanalysen (Conversation Analysis, CA) utvecklades av en grupp sociologer i USA under 1970-talet hävdar Holmqvist enligt Davis (1986; Sacks, Schegloff & Jafferson 1974).

Konversationsanalysen visar att samtal inte är som att lägga ett pussel där bitarna är givna, i stället skapar samtal nya och oväntade pusselbitar. Denna process anser Holmqvist enligt Sullivan (1940/1953) att kan beskrivas med hjälp av begreppet interaktionsfält. Ett

interaktionsfält kan sägas vara ett mentalt område som är gemensamt och där olika typer av relationsfenomen kan utvecklas. (Holmqvist, 2023, s. 26).

Ett sätt att förstå interaktionen är studier kring stämningar och mönster i samtal, "samtalsmodus". Ibland kan samtalet ha en speciell stämning, en atmosfär, som vi antingen märker under samtalet eller efteråt. Samtalet kan till exempel ha en tendens att köra fast, saker skulle behöva sägas men vi förmår oss inte till det, vi fastnar i känslor eller i tankespår eller så kan den vi pratar med inte lämna sin position eller vi vår. I ett annat läge kan samtalet bli ovanligt känslomässigt intensivt, vi kan känna saker för varandra och säga dom till varandra på ett öppnare sätt än vi tänkte var möjligt. Ett annat läge ytterligare är när vi kan prata om saker som är viktiga för oss på ett lekfullt kreativt sätt, i fältet mellan det konkreta sanna och det bara påhittade. (Holmqvist, 2023, s. 26).

Holmqvist enligt Pincus (2019) hävdar att undersöka stabilitet och föränderlighet är en annan ingång vilket innebär allt från de fysiologiska reaktionerna hos deltagarna till deras sätt att använda ord. En relativt stor samstämmighet i forskningen finns om att förändringar genom samtal kräver både stabilitet och fluktuationer. Mönster som är inkörda behöver brytas upp till osäkerhet och öppenhet före nya kan etableras. Forskningen på det här området verkar kunna påstå att samtal ger förändring ifall de tillåts skapa sin egen dynamik samt om öppenheten för nya perspektiv är tillräckligt stor. (Holmqvist, 2023, s. 26).

3.3 Samtal i socialt arbete

Samtal i socialt arbete förs yrkesmässigt med underförstådda och ibland formellt angivna rutiner, positioner, strukturer och samtalsmönster samt med avsikten att den ena parten ska bidra till en konstruktiv förändring hos den andra. (Holmqvist, 2023, s. 17).

Professionella vägledare jobbar till exempel inom studie- och yrkesvägledning, som psykologer och beteendevetare samt i ledande och stödjande befattning. En vägledare behöver för det första ha sakkunskap, vilket innebär insikt i vilka regler och praktiska begränsningar som omgärdar ett beslut. Därtill behöver hen ha kunskap om hur människor fungerar och en bra vägledare tar dessutom reda på vem hen möter, vilken ambitionsnivå och vilka förutsättningar den personen har. Vägledaren bör se skillnad mellan de egna och medpartens målsättningar. (Rautalinko, 2013, s. 114).

De samtalsledare som arbetar med tonåringar bör fundera över den egna synen på tonåringar och tonårstiden. Vilka tankar de generellt har om dagens tonåringar och deras livsstilsval. Samtalsledare behöver vara klara över dessa grundläggande uppfattningar innan de möter de unga i samtal eftersom de spelar en stor roll. Om samtalsledaren anser att unga är viljelösa och lätta att påverka och att de lever sina liv på sociala medier och att det innebär negativa konsekvenser för dem, kommer detta förhållningssätt att märkas och synas. En kritisk och negativ förhållning märks i de frågor som ställs och över lag i det som sägs och görs i samtalsrummet. (Börjesson 2019 s. 43).

Holmqvist enligt Oddli & Rönnestad (2012) berättar om en norsk studie där erfarna samtalsledare beskrev två grundläggande förhållningssätt för att skapa en god relation till klienten. Dessa var att bekräfta klientens agentskap och att understryka den egna kompetensen. (Holmqvist, 2023, s. 40).

Att bekräfta klientens agentskap kan innebära att samtalsledaren aktivt frågar om hur klienten har försökt lösa sina problem, framhåller klientens rätt att bestämma över samtalets utformning, talar om att arbetssättet ska bestämmas tillsammans och att hen begränsar sina anspråk på att veta bäst. Samtalsledaren visar samtidigt ändå att hen har kompetens att hjälpa klienten. (Holmqvist, 2023, s. 41).

Inledningsvis handlar vägledning och rådgivning om att lyssna eftersom det förutsätter att det finns vetskap om var medparten befinner sig och vart hen vill. Det vanliga utgångsläget är att vägledaren har mera sakkunskap än medparten och för sedan över denna kunskap via en pedagogisk metod. Vägledaren har utöver sakkunskap därför ofta ramar för vägledningen. En gemensam nämnare i olika metoder är att vägledaren både lyssnar, berättar och anpassar nivån på kunskapen. (Rautalinko, 2013, s. 114).

Då samtalsledarens utgångspunkt är att tonåringar är smarta och kloka nog att välja de alternativ som de tänker är bäst för dem blir bemötandet också därefter. Om samtalsledaren utgår ifrån att den unga är en person med resurser som kan utvecklas kommer den unga i fråga att märka det. Tillika kommer det i samtalet att klargöras ifall samtalsledaren anser att ungdomstiden är en tid då man lär sig nytt och därför sätter utveckling i centrum. Genom sitt kroppsspråk, sina frågor och förslag och genom sina kreativa verktyg kan samtalsledaren visa att hen tror på den ungas möjligheter och således har hopp inför framtiden. (Börjesson 2019 s. 43).

I en nederländsk studie (Harder, Eenshuistra & Knorth, 2021) betonar professionella vikten av att få kontakt med ungdomar genom att vara ärliga, respektfulla och empatiska. De professionellas strategier inkluderar att anpassa kommunikationen, bygga relationer och få ungdomar att känna sig uppskattade. Synen på beteendeförändringar varierar, vissa ser det som ett delat ansvar och andra som sin kärnuppgift. Tillvägagångssätten innebär att främja goda relationer, betona vikten av förändring och använda modeller för kognitiv beteendeterapi. Kommunikationen inkluderar positiva förhållningssätt, aktivt lyssnande, att ge praktiska råd och att anpassa händelser till behandlingsmål.

Som klient är det naturligt att vilja bli sedd, respekterad och förstådd och att den man samtalar med tar på allvar ens perspektiv, sätter sig in i hur man uppfattar den egna situationen och vad som kan göras åt den (Holmqvist, 2023, s. 50).

Stöd handlar om att vara på klientens sida och det kan ibland betyda att leva in sig i klientens situation, att se genom klientens ögon, att visa empati. Stöd kan ibland betyda att ställa sig bakom klientens axel och hjälpa hen att se sina viktiga och användbara förmågor. Ibland kan stöd betyda att hjälpa klienten komma till insikt om vad allt som är möjligt och att acceptera sina begränsningar. I ett samtal kan stöd vara att samtalsledaren validerar med att säga "Jag förstår dig", uppmuntrar med att säga "Du gjorde det bra tycker jag" och med att visa empati på ett sätt som säger att hen kan leva sig in i hur det känns för klienten. (Holmqvist, 2023, s. 50).

Det kan naturligt framstå som att yrkesmässiga samtalsledare ofta ser rationellt på samtal, som om det vore en slags förhandling där parterna har sina argument med sig från början. Hemmasittaren ska behöva komma tillbaka till skolan för att inte bli efter i studierna, missbruket ska upphöra för att nya åtgärder inte ska bli nödvändiga. Syftet för samtalet är att åstadkomma en specifik förändring och samtalsledaren kanske försöker förbereda sig inför klientens möjliga argument och vilka tekniker hen kan använda för att hjälpa klienten komma fram till det som samtalsledaren vill. (Holmqvist, 2023, s. 32).

Trots det får samtal som leder till viktiga förändringar ofta inte den karaktären. De som samtalar säger eller antyder saker som de inte hade förväntat sig och hamnar i situationer som de inte hade planerat. I samtal rör vi oss från engagemang, att vara delaktiga och som

fisken i vattnet, till att flytta oss utanför samtalet och stanna vid att observera och begrunda. (Holmqvist, 2023, s. 32, 45).

Det är naturligt att yrkespersoner som för professionella samtal vill kunna styra dem. Yrkespersonen kan ha en målsättning, en agenda eller rentav en idé om en process av flera samtal som skall leda till ett mål. Därför är det också naturligt att olika typs manualer och riktlinjer skapas för hur samtal skall föras. Beroende på sammanhanget kan det handla om att yrkespersonen vill ha idéer om hur hen kan komma vidare med vissa frågeställningar och teman eller om hur bemöta motståndet av att klienten skyddar sig mot att se sina problem. Det kan ibland vara nödvändigt med tanke på exempelvis frågeguider för utredande samtal. (Holmqvist, 2023, s. 32).

Socionomexamen ger färdigheter i socialt välfärdsarbete. Yrkesverksamma socionomer hjälper och stöder människor samt främjar deras utveckling och tillväxt i alla åldrar, livssituationer och öden. Socionomer stärker människors förmåga att klara sig i vardagen, hänvisar dem till servicen de behöver samt producerar tjänster. Socionomer har möjlighet att påverka förverkligandet av sina klienters holistiska välbefinnande, funktionsförmåga och livskvalitet. (Studieinfo, 2023).

En socionom är en legitimerad yrkesperson och innehåller i arbetsuppgifterna inom den sociala sektorn och kompetensen som krävs för dem är kopplade till lag om yrkesutbildade personer inom socialvården 817/2015 (Raatikainen et al., 2020).

Det sociala arbetets kärnområde handlar om olika relationer mellan människor samt människors relationer till närmiljön och samhället. Relationens inverkan på människors livshantering och upplevelser av inkludering är stor och i interaktionen manifesteras relationen, både dess funktionalitet och icke-funktionalitet. Arbetet för professionella inom den sociala sektorn är inriktat på att främja och tydliggöra alla dessa relationer med hjälp av olika korrigerande och problemförebyggande metoder. Målsättningen är att en person ska kunna leva sitt liv fullt ut och i jämställt samspel i sina relationer. (Raatikainen et al., 2020, s. 78).

3.4 Sammanfattning

Sammanfattningsvis ser vi språkets koppling till själva samtalet, men också vad ett samtal egentligen är samt vad professionella samtal i socialt arbete kan innebära. Språket är en unik mänsklig prestation som är långt utvecklat. Språket är en nyckel till interaktion, tänkande och förståelse samt en utgångspunkt för lärandet. Språkets funktion är att skapa vår syn på verkligheten. Ett samtal är svårt att beskriva för att det innehåller omständigheter som sker i ögonblicket, men det innefattar åtminstone två parter som är i växelverkan med varandra. Samtal kan skapa nya och oväntade pusselbitar, men det kan också köra fast eller bli ovanligt känslomässigt intensivt. Samtal i socialt arbete förs yrkesmässigt av bland annat yrkesverksamma socionomer med avsikten att bidra till en konstruktiv förändring hos klienten. Socionomer har via sitt yrkeskunnande möjlighet att påverka förverkligandet av sina klienters holistiska välbefinnande, funktionsförmåga och livskvalitet. Det sociala arbetets kärnområde handlar om olika relationer mellan människor samt människors relationer till närmiljön och samhället. I professionella samtal är det viktigt att ta på allvar klientens perspektiv, sätta sig in i hur hen uppfattar sin situation och vad som kan göras åt den. De samtalsledare som arbetar med tonåringar bör också fundera över den egna synen på tonåringar och tonårstiden för att på bästa möjliga sätt kunna arbeta med den åldersgruppen.

4 Samtalsmetoder

I detta kapitel redogörs för några etablerade samtalstekniker- och metoder. Samtalsmetodik innefattar metoder och strategier som man kan ha nytta av i ett samtal med en annan person. Formen för ett samtal kan behöva anpassas utifrån olika kriterier och målsättningar för att säkerställa att fokuset ligger på rätt saker samt för att åstadkomma önskade framsteg eller förändringar.

4.1 Lyssnande samtal

Det viktigaste av alla samtalsfärdigheter är att lyssna (Rautalinko, 2013, s. 20). Att höra kan vara passivt, men att lyssna är aktivt. Att lyssna aktivt är något som vi måste bestämma oss för att göra och medvetet påminna oss själva om. (Matthew, 2018, s. 58).

Aktivt lyssnande innebär att vara uppmärksam, utforskande och ge återkoppling till det man lyssnar på (Rautalinko, 2013, s. 20). Samtalsledaren måste förstå sig på vem klienten är och hur hen har det. Samtalsledaren måste lyssna, innan hen kommer till att ge stöd eller utmana klienten. (Holmqvist, 2023, s. 49).

Inom motiverande samtal används begreppet reflektivt lyssnande, som består av bekräftelse, öppna frågor, reflektioner, och sammanfattningar. Bekräftelse betyder att rådgivaren visar att hen ser och uppskattar klienten som person, dennes ansträngningar, styrka, kompetens samt goda egenskaper. (Holm Ivarsson, Ortiz & Wirbing, 2010, s. 13).

Att bara lyssna är oerhört effektivt och det finns åtminstone tre anledningar till detta. Att det känns bra för medparten är den första. Svårigheter kan hämta fram negativa känslor som sedan avtar om de delas med någon annan. Den lyssnande parten signalerar att nu stannas det upp, läget är lugnt. Tystnad lockar fram information är den andra anledningen. Parten som talar ger information, berättar om hur hen ser på saker och kanske ger råd och anvisningar. Parten som lyssnar får information som leder till att hen får en mer fullödig bild av vad för slags svårigheter den andra kan behöva hjälp med. När alla delar av en berättelse tas in finns det en bas till att fatta beslut. Att lyssna på medparten som talar ökar förståelsen för dennes perspektiv. (Rautalinko, 2013, s. 21).

Den tredje anledningen är att genom att lyssna stärks alliansen mellan två individer och man visar att medparten är betydelsefull. Vad denna samhörighet gör är att medparten blir mottaglig för andra åsikter än de egna. Den som upplever att hen blir lyssnad på, lyssnar senare på det andra har att säga. Det är vad turtagning i samtal är. (Rautalinko, 2013, s. 21).

Unga personer kan vara allt från superpratsamma till väldigt instängda och allt där mitt emellan. Om en ung är mycket pratglad kan det vara att rådgivaren tappar fokuset eller inte fångar upp det som faktiskt är betydelsefullt. Man kan lätt tänka att det är tillräckligt bra att man uppfattat kärnan i det den unga sagt. Så är det inte, eftersom det i floden av

prat kan finnas väsentliga ledtrådar och avslöjanden som behöver fångas upp. (Matthew, 2018, s. 58).

Om igen den unga i motsats är tyst, instängd eller oemottaglig kan det vara svårt att se bortom det (få saker) hen säger. Rådgivaren kan vara tacksam över att den unga överhuvudtaget säger något, men förbise hur viktigt vad hen sagt är. Lättnaden av att den unga brutit den obekväma tystnaden gör att betydelsen i det som hen sagt blir mindre tydligt. (Matthew, 2018, s. 58).

I alla fall är det väsentliga att lyssna och när man tar det ett steg vidare handlar det om att vara uppmärksam och närvarande, vilket man gör genom att lämna allt annat utanför ens fokus och genom att tysta ner de egna tankarna. För att lyssnandet ska vara bra, ska det vara avsiktligt. (Matthew, 2018, s. 59–60).

Att lyssna aktivt innebär att vara koncentrerad på uppgiften, uppmuntra medparten att gå vidare i sin berättelse och att då och då stämma av att man hänger med. Så som allt beteende kan också aktivt lyssnande delas in i yttre och inre beståndsdelar. (Rautalinko, 2013, s. 22).

Enkel uppmuntran är den första bland de yttre beståndsdelarna och görs genom god ögonkontakt och ett vänligt, öppet och lugnt kroppsspråk samt genom att säga "ja" eller "jaså" och humma och nicka. Dessa visar att lyssnaren är fokuserad och närvarande, något som de flesta automatiskt gör när de verkligen lyssnar. (Rautalinko, 2013, s. 22).

Rådgivaren bör inte anta att den unga vet att rådgivaren lyssnar. Rådgivarens uppgift är att tydligt kommunicera att hen gör det och det betyder att också lägga märke till det egna kroppsspråket och uppförandet; ögonkontakt, ansiktsuttryck, fysisk närhet, hur man rör sig och vad händerna gör. (Matthew, 2018, s. 60).

Medpartens berättelse flyter inte på hur länge som helst och förr eller senare stannar hen upp. Det är som att säga att "Nu har jag kommit så här långt och tar en paus. Vill du säga något?". Det kan vara att det beror på anledningen som nämnts tidigare om att samtal ofta sker genom turtagning. Medparten kan också vara osäker på om den som lyssnar längre hänger med eller vill höra. Det kan vara att medparten stannar upp för att tänka till eller fundera på vilket intryck berättelsen gjort. (Rautalinko, 2013, s. 22).

När medparten gör ett avbrott är det lockande att ta till orda och ofta sker det automatiskt. Det varierar från situation till situation hur mycket man som lyssnare skall ge tillbaka. Det är vanligt för hjälpare och ledare att göra det felet att de inte lyssnar tillräcklig länge. Lyssnandet har upphört redan innan berättelsen är klar och råden ges utifrån knapphändiga fakta. Således är det bättre att lyssna för mycket än för litet. (Rautalinko, 2013, s. 22).

Ifall att medparten tvekar fortsätta kan man med en direkt uppmuntran låta berättelsen fortgå och säga exempelvis "Berätta", "Fortsätt", "Utveckla det där", "Jag vill veta mer", "Du tänker på...?" och "Det här verkar viktigt". Icke-verbal direkt uppmuntran är att till exempel räkna ut handen som ett tecken till medparten att fortsätta berättelsen eller att nicka. (Rautalinko, 2013, s. 23).

Det ger känslomässig avlastning att den andra lyssnar och dessutom ger det känslan att hen är kapabel att handskas med sin egna situation. Särskilt viktigt är det att i början av en berättelse lyssna aktivt eftersom medparten då pejar in vem som bär ansvaret för en eventuell förändring. Att man lyssnar signalerar en vilja att dela en upplevelse, men likaså att medparten har ansvaret och kan mobilisera det egna initiativet till förändring. (Rautalinko, 2013, s. 24).

I situationer där andra har problem räcker det oftast med att bara lyssna och det finns inga hinder för att senare ge råd eller agera aktivt. Med att aktivt lyssna menas dock att man alltid inleder med att lyssna. (Rautalinko, 2013, s. 24).

Den mest kännetecknande samtalsfärdigheten i aktivt lyssnande är spegling, vilket innebär att med egna ord återberätta vad medparten har sagt. Beteckningen spegling kommer från att den som lyssnar tagit in information och lämnar den tillbaka med samma betydelse men i en ny formulering. Med andra ord så ser medparten sitt budskap reflekteras i orden av lyssnaren. (Rautalinko, 2013, s. 25).

Spegling är spegling av både fakta och av känsla (Rautalinko, 2013, s. 25). Det kallas för enkel reflektion när man (med egna ord) bara återspeglar exakt vad som sägs. När innebörden eller känslan av det som sägs återspeglas kallas det för komplex reflektion. Reflektioner fungerar som ett sätt att visa empati, uppmuntra klienten att utforska och klargöra sina egna tankar och fortsätta tala om det hen själv vill tala om. Via reflektioner får klienten ett kvitto på att rådgivaren har lyssnat samtidigt som rådgivaren kan

kontrollera att hen förstått klienten rätt. Sammanfattningar är kortare eller längre referat som fyller ungefär samma funktioner som reflektioner. De kan användas för att förstå eller klargöra det som berättats, för att ta ett steg vidare eller byta fokus i samtalet. (Holm Ivarsson et al., 2010, s. 15–16).

Ett sätt att få information från medparten är att ställa frågor. Frågor kan kategoriseras som öppna eller slutna frågor beroende på vilket slags svar som sökes. Slutna frågor styr i en given riktning som bestäms av den som frågar, dessa frågor uppmuntrar sålunda inte till en berättelse. Om en klient får flera slutna frågor går det lätt så att hen bara svarar på frågan och passivt väntar på följande fråga. (Holm Ivarsson et al., 2010, s. 14). Slutna frågor kan besvaras med korta svar som "ja" eller "fem år" eller något annat kort svar (Rautalinko, 2013, s. 35).

Medan öppna frågor däremot styr medparten på nya områden samtidigt som det ger fria tyglar i övrigt (Rautalinko, 2013, s. 35). Öppna frågor inleds med ord som berätta, vad, på vilket sätt, och hur (Holm Ivarsson et al., 2010, s. 14). Öppna frågor som till exempel "Hur var det i skolan idag?" kan besvaras kort, men uppmuntrar till en berättelse. Området för berättelsen väljs av lyssnaren men hen styr inte vidare och därför väljs öppna frågor även till att byta samtalsämne. (Rautalinko, 2013, s. 35).

Klienten inbjuds med en öppen fråga att berätta om det hen vill berätta och med detta visar rådgivaren att hen är intresserad av vad klienten verkligen tänker, vilket är avgörande för att bygga förtroende och skapa ett samarbetsklimat. Det här sättet gör att rådgivaren också får mera information och risken att missa något viktigt är mindre. Ibland kan till exempel ungdomar ha svårt med öppna frågor och då kan man testa med flervälsfrågor såsom "Vad tänker du att kunde fungera för dig, A eller B eller kanske C?". (Holm Ivarsson et al., 2010, s. 14).

I professionella samtal krävs det mera av lyssnandet. Det räcker inte att säga att "jag hör dig" eller att "jag förstår", fastän dessa yttringar är viktiga i att de påvisar att samtalsledaren är uppmärksam. Det krävs att lyssnaren har stor vidd i sitt lyssnande, att hen tar in informationen om klienten och tar in klienten som människa. Att lyssnaren förstår att informationen som sägs är viktig men så är också hur den förmedlas. Lyssnaren behöver vara uppmärksam på sina egna reaktioner samtidigt som hen tar in det klienten säger. En

god lyssnare lägger på minnet också skaven som uppstår. De får oftast passera, men de uppstår i alla samtal. (Holmqvist, 2023, s. 50).

4.1.1 Den sokratiska samtalsmetoden

Den sokratiska samtalsmetoden används ofta för att beskriva hur goda samtal skall föras. Sokratisk dialog påminner om aktivt lyssnande, eftersom det är ett slags lyssnande med betoning på frågor. (Rautalinko, 2013, s. 117). Metoden används i många olika sammanhang och väcker viktiga principiella frågor. Frågor om att upptäcka eller övertyga. Är syftet med metoden att hjälpa klienten att upptäcka önskningar och tankar som hen redan besitter eller är det att låta sig övertygas av tankar som samtalsledaren har. (Holmqvist, 2023, s. 27).

Namnet till metoden kommer från de dialoger som den grekiska filosofen Platon hade med sin läromästare Sokrates. Metoden är mindre styrande och bygger på en växelverkan av frågor som klargör medpartens resonemang. (Rautalinko, 2013, s. 115). En del menar att målet med den sokratiska dialogen är att bidra till utvecklingen av klientens allmänna reflektionsförmåga snarare än att komma fram till konkreta förändringar. (Holmqvist, 2013, s. 30–31).

Ibland har metoden kallats för förlossningskonst med tanken i att samtalet föder fram något som redan finns hos den som talas med. Med hjälp av samtalsledaren skall klienten själv resonera sig fram till vilka felslut hen hittills har gjort i sitt tänkande eller till vad som är bäst för hen. (Holmqvist, 2023, s. 27). Det handlar alltså inte om överföring av kunskap utan om att omstrukturera medpartens erfarenheter och tolkningar (Rautalinko, 2013, s. 115).

I behandlingssammanhang har den sokratiska samtalsmetoden främst använts i kognitiv terapi för deprimerade personer. Målet för klienten där är att få tilltro till att andra tycker om hen och att framtiden har något positivt att erbjuda samt att ifrågasätta de egna negativa tankarna om en själv. Holmqvist enligt Beck & Beck (2021) beskriver att den kognitiva terapins grundtanke är att hjälpa personer med psykisk ohälsa och speciellt depression, att inse att deras tankemönster inte är funktionella eller realistiska. För den här sortens förändrande samtal i kognitiv terapi används också termer som att inbjuda till empiriska test och kollaborativ empirism. Dessa visar hur man använder metaforen om att

klienten är forskaren som systematiskt undersöker sina föreställningar för att sedan komma fram till det som verkar rimligast. (Holmqvist, 2023, s. 27).

En sokratisk dialog skapas med att vägledaren ställer frågor, speglar och sammanfattar. Det viktiga är att hålla dialogen flytande och att ställa frågor (öppna frågor) som ligger nära det man talar om och vidga medpartens perspektiv sakta. Vägledaren ska inte stanna upp för att värdera informationen; dra egna slutsatser eller säga till medparten vad hen ska göra. Pauser i samtalet är också viktiga eftersom den som söker vägledning behöver både tänka och tala. (Rautalinko, 2013, s. 116).

4.2 Förändrande samtal

Att påverka andra är rättmätigt och om man vill lyckas bör man tänka på följande saker: perspektiv, tajmning och innehåll. När man talar om perspektiv handlar det om att stanna upp och begrunda vad det är som skapar problemet (beteendet). Inom psykologin kallas det för attribution och betyder ungefär att se orsaker till sitt eget eller andras beteende. (Rautalinko, 2013, s. 72–73).

Man kan attribuera till inre och yttre orsaker och om man stannar upp kan man få tips om hur beteendet kan påverkas. Det finns tre perspektiv: personlighet, yttre miljö och eget agerande, och dessa går från svårast att påverka till lättast att påverka, på samma sätt som ordningen från inre till yttre orsaker. Personlighet är stabilt och går inte att påverka i vardagliga kontakter, men de yttre omständigheterna miljö och eget agerande (för medparten) är möjliga att förändra. (Rautalinko, 2013, s. 73–76).

Om man vill förändra andra ska man inrikta sig på yttre faktorer. Förändringen man vill uppnå ska vara konkret och så konkret att medparten vet exakt vad man önskar. Man skall understryka att den egna uppfattningen kan diskuteras och ifrågasättas och fastän man berättar till medparten vad hen ska förändra skall man inte föreslå hur. Man kan inleda med till exempel att säga "jag skulle vilja att..." för att mjuka upp en önskad förändring, i stället för att signalera med ett krävande "Jag vill att...". (Rautalinko, 2013, s. 80).

Samtalsledaren behöver kunna växla mellan olika positioner i samtal som kan bidra till en människas förändring. Vad som är viktigast är att kunna lyssna, ge stöd och utmana när det

är dags. Hur dessa samtalslägen ska balanseras mot varandra och vad det kan medföra i ett enskilt samtal är en fråga som onekligen kommer upp. (Holmqvist, 2023, s. 47).

Ett jag-budskap används när medparten gör något som man inte gillar eller något som man inte vill tillmötesgå. Vad jag-budskapet innehåller är som första det oönskade beteendet med följder, som andra en önskad konkret förändring och som tredje förståelse för medparten. (Rautalinko, 2013, s. 79).

Människor har alltid förklaringar till sitt beteende visar socialpsykologin och den som ger ett jag-budskap ska leva in sig i medpartens situation och finna de godtagbara förklaringarna. Man skall undvika att utifrån inre orsaker, "Jag vet att du är slarvig, att passa tider är inte din grej", förklara medpartens agerande. Det ger medparten anledning att inte förändra sig. När man visar förståelse för medpartens perspektiv skall man välja bland de orsaker som är välvilliga mot hen och sedan överlämna ordet med "Hur verkar det här för dig?" eller "Vad tycker du?". (Rautalinko, 2013, s. 81).

Jag-budskapet liknar kritik och att ge budskapet är en balansakt. Förändring kräver tålamod och tid och det är också viktigt att kunna acceptera att alla beteenden inte kan förändras. Med hjälp av den yttre miljön, eget agerande och jag-budskapet siktar man därmed på gradvis förändring. (Rautalinko, 2013, s. 82).

Holmqvist enligt Aderka et al. (2012) konstaterar att människor ibland kan förändra sitt beteende på sekunder och sådana snabba beslut kan självfallet uppstå i ett samtal. Några få samtal kan leda till snabba förändringar av känslomässiga svårigheter. Olika förklaringar till snabba förändringar kan vara att upplevelsen att äntligen få hjälp ökar hoppet, att den insikt klienten får eller den uppgift som hen utfört blir en ögonöppnare eller att klienten var inställd när samtalen började på att må bättre. Ibland beror snabba förändringar på att mötet med den andra människan blir känslomässigt intensivt. (Holmqvist, 2023, s. 34).

Vanligare är det ändå att förändring tar tid och att det sker diskontinuerligt, med steg framåt, en paus, steg bakåt, diskussioner och förvecklingar och steg framåt igen. Det är väsentligt att se de små framstegen, att förstå att bakslag är naturliga, att visa på framgångar samt att se gnissel och konflikter som delar av processen. (Holmqvist, 2023, s. 36).

4.3 Motiverande samtal

Motiverande samtal handlar om att stöda en klients motivation till att göra en förändring. MI metoden (Motivational Interviewing, motiverande samtal) utvecklades av den amerikanska psykologen och professorn William R. Miller i samarbete med Stephen Rollnick, professor, psykolog och metodutvecklare inom hälso-och sjukvårdens rådgivning. MI metoden grundar sig på ett särskilt MI förhållningssätt, en förfinad form av rådgivning, vars rötter finns i humanistisk psykologi, motivationspsykologi och social inlärningspsykologi. (Holm Ivarsson, 2013, s. 11).

I den humanistiska psykologin utgår man från att människan kommer till världen med oanvänd potential som hen strävar efter att utveckla. Varje människa har viktiga förmågor och erfarenheter. Varje människa har också ansvaret för sitt egna liv, hur hen lever det och hen kan själv finna lösningar till sina egna problem. Det som rådgivaren kan göra är att hjälpa klienten att hitta motivation, styrka och förmåga i sig själv. På vägen som vi kallar livet, behöver alla människor stöd och hjälp av sina medresenärer och detta gäller särskilt barn och ungdomar. (Holm Ivarsson, 2013, s. 11, 14).

MI metoden är målinriktat och personcentrerat, klientens syn på sin livsstil och sin situation är i fokus under samtalet och rådgivarens mål med samtalet är förändring i en viss riktning. MI är en styrande metod samtidigt som rådgivaren har all respekt för att förändringen måste ske på klientens egna villkor och i hens egen takt. Det som är väsentligt i förhållningssättet vid MI metoden är att rådgivaren visar respekt för klientens rätt till självbestämmande, för klientens autonomi, inom rimliga gränser såklart. Förhållningssättet innebär ett samarbete mellan rådgivaren och klienten där rådgivarens främsta uppgift är att locka eller bjuda in klienten att prata om ett ämne och utforska sitt sätt att tänka om det. I MI kallas detta att framkalla förändringsprat. (Holm Ivarsson, 2013, s. 11–15).

För att ett samarbete skall utvecklas är det viktigt att rådgivaren visar empati, vilket innebär att anstränga sig för att förstå klienten genom att lyssna intresserat och koncentrerat på hen. Rådgivaren försöker hjälpa klienten att utveckla en medvetenhet kring problemet som finns och visar att hen accepterar klienten och försöker förstå dennes synsätt. (Holm Ivarsson, 2013, s. 15).

I detta synsätt är rådgivaren inte den som förmedlar idéer, motivation och visdom, utan den som försöker locka fram detta hos klienten. Med att göra så visar rådgivaren tilltro, optimism och medkänsla till klientens förmåga att hitta rätta vägarna i sitt eget liv. Rådgivaren kan se mera styrka, förmåga och resurser hos klienten än vad hen själv ser och då stimulerar rådgivaren klienten att också själv se sina möjligheter. (Holm Ivarsson, 2013, s. 15).

Målet är att klienten skall hitta en inre motivation, hen skall komma fram till vad hen tycker, vill och kan och rådgivaren skall genuint sikta på att hitta en lösning som är bäst för klienten. Det är inte meningen att finna en yttre motivation där det handlar om att göra saker för att man måste. (Holm Ivarsson, 2013, s. 15).

Det centrala i MI är att klienten själv skall formulera skälen för förändring. Motivation till, intresse för och förmåga till beteendeförändring växer ofta naturligt fram under en längre tid, men MI kan hjälpa till att påskynda förändringsprocessen. Det är som en knuff i rätt riktning. (Holm Ivarsson, 2013, s. 12, 15).

Ifall rådgivaren gör det går det ofta så att klienten tar den motsatta sidan och ger skälen för att fortsätta som tidigare, detta kallas för motstånd i MI metoden. Det är bäst att rådgivaren försöker undvika att övertyga klienten om sin egen ståndpunkt eller att pressa klienten till beslut som hen inte är färdig för. Att förstå varför man skall göra något gör att man också är beredd på att anstränga sig för att klara det. När sedan en stark inre motivation väl finns är chansen stor att det leder till handling och varaktig förändring. (Holm Ivarsson, 2013, s. 12, 15).

4.3.1 MI med tonåringar och unga vuxna

Det är ingen lätt uppgift att arbeta med ungdomar och många utvecklingsmässiga och kontextuella faktorer måste vägas mot varandra samtidigt som klientens egna önskemål måste uppmärksammas (Naar-King & Suarez, 2014, s. 32).

Strömmen av förändringar som ungdomar upplever under tonåren utgör ett ypperligt tillfälle för intervention och hjälp i att lämna en väg som lett till ohälsosamma beteenden med negativa följder. Det är annorlunda att utöva MI metoden med ungdomar med tanke

på att tonårens normala utvecklingsprocesser regelbundet påverkar deras beslut, drivkrafter och mål. (Naar-King & Suarez, 2014, s. 46).

Williams (2002) enligt Naar-King & Suarez anser att en rådgivares uppgift är att ge stöd och vägledning och samtidigt försöka locka fram den unga personens egna idéer om förändring fastän handlingsutrymmet är begränsat. På så sätt erbjuder rådgivaren en miljö som kännetecknas av "stödjande autonomi" och detta genom att lyfta fram den unga personens perspektiv, ge information och en meny av olika alternativ samt genom att betona det personliga valet och ansvaret. (Naar-King & Suarez, 2014, s. 50).

För att utveckla en ungdoms förändringsyttrande kan reflektioner, öppna frågor, affirmationer och bekräftelser samt sammanfattningar vara till nytta. Det mest direkta sättet att utlösa förändringsyttranden är att fråga efter dem. Andra sätt att visa vägen till förändringsyttranden kan vara frågor kring tänka situationer, värderingsfrågor, frågor om starka sidor samt skalfrågor. (Naar-King & Suarez, 2014, s. 92–103).

Fyra MI-principer ger en bild av vad man faktiskt gör under ett samtal med en ung person och dessa är: uttrycker empati, synliggör diskrepans, rullar med motstånd och stödjer tilltron till den egna förmågan (Naar-King & Suarez, 2014, s. 53).

4.4 Coachande samtal

Coaching är process-och förändringsarbete, kommunikation och lärande. Begreppet coaching kommer från Ungern och betyder i grunden förflyttning från ett nuläge till ett önskat läge. Man skiljer på coaching och professionell coaching. Som professionell coach utövas yrket efter ICF: s (International Coach Federation) vedertagna och beprövade standard. Professionell coaching är förutom en lösnings-och resultatinriktad samtalsteknik också en insiktsfokuserad samtalsteknik. Dessa insikter lägger grunden för medvetna val och lärande. Klienten hålls ansvarig för sin process, sina val och sina handlingar. (Kellheim & Weide, 2013, s. 14–15).

Professionell coaching bygger på 11 kärnkompetenser som tagits fram av IFC. Villkoren till coaching omfattas av kompetenserna: Etik och professionalism (1) och Coachöverenskommelsen (2). Varje coaching relations bas utgörs av Förtroende och närhet

(3), Aktivt lyssnande (4) samt Coachingnärvaro (5). Det blir ingen coaching utan dessa. (Kellheim & Weide, 2013, s. 33).

Vartefter att parterna kommit överens om villkoren och coachen fått klientens förtroende och relationen etablerats kan coachingen för klienten och hens agenda och mål fokuseras. Nu börjar coaching arbetet på riktigt och coachen plockar sedan in övriga kompetenser efter hand. De övriga kompetenserna är Kraftfulla frågor (6), Direkt kommunikation (7) och Skapa medvetenhet (8), där det används diverse coachverktyg. (Kellheim & Weide, 2013, s. 33).

De tre sista kompetenserna är Planering och mål (9), Utforma handlingar (10) som konkretiserar vad det är som skall göras och hur det skall göras samt Framsteg och ansvarstagande (11). Den sista kompetensen används speciellt mot slutet för att lyfta fram klientens ansvarstagande, förflyttning, lärande och resultat. Målet som sattes i coachöverenskommelsen avstäms också här. (Kellheim & Weide, 2013, s. 33).

Coaching är en metod, ett professionellt samtal och ett yrke där coachens sätt att agera är etiskt och professionellt. Coaching sker i en arbetsrelaterad miljö och under arbetstid och coachen informerar sina klienter vad coaching och ett coachande förhållningssätt är samt hur arbetet i coachingen fungerar. Dessutom skall klienten få veta under vilka etiska regler coachen arbetar och vad klienten respektive coachen är ansvariga för. (Kellheim & Weide, 2013, s. 35).

När en coach och en klient har förtroende för varandra och väljer att arbeta tillsammans skriver de under coachöverenskommelsen. Överenskommelsen innehåller affärsvillkor, ansvarsområden, klientens mål och ofta också en målplanering. När klienten skriver på en överenskommelse ökar hens engagemang och åtagande och därmed hjälper det hen i processen att nå sitt mål. Överenskommelsen är grunden för ett gott samarbete och resultat och visar vilka regler man har att förhålla sig till, exempelvis vid tidsavbokningar. Förväntningarna i överenskommelsen ska vara på rätt nivå, alltså realistiska att uppnå. (Kellheim & Weide, 2013, s. 35–36).

För att coachingen ska fungera på bästa möjliga sätt krävs det att parterna känner förtroende för varandra och att det finns trygghet, närhet och ärlighet. Coachens uppgift är att ta reda på vad klienten behöver men också vad som är rätt för egen del. Om du vet

vem du är, vad du står för, vilken din uppgift är och om du är trygg i din roll, återspeglas detta i coachingen. Var coachingen äger rum är också viktig för många klienter och för att slappna av behöver de flesta en trygg miljö. (Kellheim & Weide, 2013, s. 36).

En jämbördig och ömsesidig relation och partnerskap är vad coaching bygger på och att prata om relationen tillför perspektivet som betonar vuxen-vuxen relationen som är en viktig del av coachingens själ. Coachen lyssnar in och möter klienten utifrån den vuxna, ansvarstagande och kloka aspekten, som också finns hos barn och ungdomar. Coachens fokus ligger på klientens styrkor, resurser och möjligheter och på att förstärka och lyfta dem så att de blir tydliga för klienten. Coachen samarbetar med sin klient och ställer frågor som gör denne delaktig och som stärker hens inre aktivitet, till exempel vad vill klienten uppnå och hur skall detta skall ske. (Kellheim & Weide, 2013, s. 37).

Centralt i coaching är att aktivt lyssna efter klientens agenda, vad vill hen prata om, utforska, förändra, nå, skapa och göra. Att coachen hör vad klienten säger och vad det innebär och betyder för just hen. Aktivt lyssnande innebär också att kunna lyssna mellan raderna, även höra det som utelämnas och på vilket sätt klienten pratar. (Kellheim & Weide, 2013, s. 38).

Viktigt i coaching är transparent lyssnande som är öppet och fördomsfritt, icke-dömande och neutralt, och som lämnar den egna världsbilden, erfarenheten och sanningen. Transparent lyssnande handlar också om att inta ett icke-vetande perspektiv där man inte drar egna slutsatser och tar saker för givet. Coachen blir en spegelbild som klienten kan bli medveten om sig själv genom. Coachen hjälper klienten att se sig själv och hjälpa sig själv så att hen kommer fram till sina egna svar. (Kellheim & Weide, 2013, s. 38–39).

Kompetensen coachingnärvaro innebär att vara i nuet med hela medvetandet och att fokusera på klientens behov, önskningar och mål samt att möta klienten där hen befinner sig just nu. När coachen ger sitt fulla fokus, blir klienten sedd och bekräftad. (Kellheim & Weide, 2013, s. 43).

För att kunna ställa kraftfulla frågor bör närhet och förtroende finnas mellan coachen och klienten, såsom också etik och professionalism. Det är effekten av frågan som avgör om den är kraftfull eller inte. Kraftfull är den då det händer något med klienten, hen har en reaktion, till exempel tystnad eller ett förvånat ansiktsuttryck, hen kanske kommenterar

”Vilken bra fråga, det har jag inte tänkt på.” Förmågan och frågetekniken att kunna ställa kraftfulla frågor grundar sig i att kunna ställa både öppna och slutna frågor samt att veta när man ska ställa vilken. (Kellheim & Weide, 2013, s. 45).

För att direkt kommunikation skall kunna användas bör samma saker finnas som i kraftfulla frågor, närhet och förtroende med mera. Direkt kommunikation är att fånga upp och spegla tillbaka det som uttrycks och visas i samtalet och som klienten inte själv är medveten om. Känsla och lyhördhet behöver användas i direkt kommunikation med tanke på vad klienten är mogen att ta emot. (Kellheim & Weide, 2013, s. 48).

Inom coaching kan man skapa ny medvetenhet hos klienten med att ta i hänsyn deras intelligenser (inlärningsstil, arbetsstil, temperament) och lärstilar (auditiv, visuell, kinestetisk) och tillsammans upptäcka dessa. I och med att klienten lär sig mera om sig själv ökar hens förmåga att ta ansvar för sig själv, sitt liv och sina mål. (Kellheim & Weide, 2013, s. 52–53, 55, 59).

Planering och mål innebär att hjälpa klienten att komma från önskan och längtan till vilja, handlingskraft och sedan till målet. Man undersöker klientens vilja genom att lyssna på klienten och ställa frågor. Dessutom är det viktigt att utforska målet så att det är realistiskt, äkta och tydligt. (Kellheim & Weide, 2013, s. 60).

Att skapa handling och få klienten att agera är en avgörande del i coaching. Coachen ska hjälpa till med att kläcka idéer och formulera handlingar, stödja experiment, fira framgångar och diskutera resultaten av handlingarna. Det ingår också att hjälpa klienten att undanröja upplevda hinder och skäl att vänta och göra handlingen ”Nu”. (Kellheim & Weide, 2013, s. 62–63).

Kärnkompetensen Framsteg och ansvarstagande tydliggör klientens ansvar för sin process, sina framsteg och sina beslut. Klienten skall ta fullt ansvar för sina handlingar och få bekräftelse för dem. (Kellheim & Weide, 2013, s. 65).

4.4.1 Lösningssinriktade metoden

Den lösningssinriktade terapin eller metodens mål är att hjälpa klienter att utveckla en vision om en bättre framtid och att vägleda klienten (och terapeuten) att bättre se resurserna och styrkorna som klienten kan använda för att förverkliga sina visioner. Det

lösningsorienterade sättet att tänka bygger på det faktum att klienten är experten på sitt eget liv. (De Jong & Kim Berg, 2008).

Enligt det lösningsfokuserade arbetssättet är de viktigaste stegen i att bygga eller konstruera en lösning att: beskriva problemet, klargöra målet, undersöka undantag, återkoppla i slutet av sessionen och utvärdera klientens framsteg (De Jong & Kim Berg, 2008).

I det första steget frågar den professionella hur hen kan vara till hjälp och lyssnar respektfullt på klienten. Samtidigt funderar den professionella hur hen kan ta samtalet vidare till nästa skede. I det andra steget arbetar den professionella tillsammans med klienten för att komma till en beskrivning av vad som skulle vara annorlunda i hens liv när problemen har löst sig. (De Jong & Kim Berg, 2008).

I det tredje skedet frågar den professionella om de tider i klientens liv då problemen inte har varit närvarande eller har varit mindre svåra. Det frågas också efter vad eller vem som gjorde vad för att undantagen kunde äga rum. Det fjärde steget går ut på att den professionella ger positiv feedback; vilka bra saker klienten redan åstadkommit. Oftast ges även något förslag om vad klienten kunde göra för att komma framåt i att lösa problemen eller vad hen kunde iaktta före nästa klientmöte. Det sista steget är att regelbundet utvärdera hur klienten kommit framåt i att lösa sina problem. (De Jong & Kim Berg, 2008).

4.5 Sammanfattning

Det viktigaste av alla samtalsfärdigheter är att lyssna och i professionella samtal krävs det att lyssnaren har stor vidd i sitt lyssnande. Aktivt lyssnande innebär att vara uppmärksam, utforskande, spegla, ställa frågor och ge återkoppling till det man lyssnar på. Målet med lyssnande samtal är att klienten kan ifrågasätta de egna negativa tankarna om sig själv och att hen får tilltro till att andra tycker om hen och att framtiden har något positivt att erbjuda. I förändrande samtal är det väsentligt att förstå att förändring tar tid och att det sker diskontinuerligt. Samtalsledaren behöver kunna växla mellan olika positioner och tänka på saker som perspektiv, tajmning och innehåll. Det är svårast att påverka personlighet och lättast att påverka agerande. Exempel på förändrande samtalsmetoder och tekniker är motiverande samtal, coachande samtal och den lösningsinriktade metoden. Målet med motiverande samtal är förändring i en viss riktning och det centrala är att

klienten själv skall formulera skälen för förändring. Professionell coaching bygger på 11 kärnkompetenser och är förutom en lösnings- och resultatinriktad också en insiktsfokuserad samtalsteknik. Den lösningsfokuserade metodens mål är att hjälpa klienter att utveckla en vision om en bättre framtid, att vägleda klienter att bättre se resurserna och styrkorna som hen kan använda för att förverkliga sina visioner. Sammanfattningsvis kan man säga att både lyssnande och förändrande samtal har liknande målsättningar med en aning olika infallsvinklar.

5 Undersökningens genomförande

I det här kapitlet beskrivs arbetets undersökningsmetod och val av respondenter och sedan redogörs för datainsamlingsmetoden och hur sekretess tagits i beaktande i undersökningen.

5.1 Undersökningsmetod

Studien är gjord med en kvalitativ forskningsintervju eftersom syftet är att ta reda på yrkesverksamma socionomers upplevelser av att stöda psykisk hälsa hos ungdomar via samtal. Det centrala med intervjustudien var att söka förståelse utifrån de intervjuades perspektiv och lärdomar av deras erfarenheter.

Avsikten med kvalitativ intervju är att upptäcka och identifiera egenskaper hos till exempel den intervjuades livsvärld eller uppfattningar om något fenomen (Patel & Davidson 2011, s. 82). En forskningsintervju är en mellanmänsklig situation mellan två parter kring ett tema av ömsesidigt intresse. Det råder ändå en bestämd maktsymmetri i samtalet där intervjuaren är den som introducerar samtalsämnena och styr intervjuförloppet. (Kvale, 1997, s. 117–118).

Ett av det kvalitativa angreppssättets metoder är öppna intervjun som kännetecknas av att undersökaren och den som blir undersökt samtalar om ett tema och data som genereras är ord, meningar och berättelser. Undersökaren dokumenterar det som respondenten säger skriftligen eller med hjälp av en bandspelare eller med hjälp av båda sätten.

(Jacobsen, 2007, s. 92). Skribentens intervjuer är dokumenterade med hjälp av Teams video, telefonens och Ipadens bandspelare.

Den öppna individuella intervjun är lämplig när relativt få enheter undersöks, när man intresserar sig för vad människor säger samt när man är intresserad av hur människor förstår och tolkar ett visst fenomen (Jacobsen, 2007, s. 92–93).

Så vida om intervjun skall vara öppen eller strukturerad bör övervägas. Graden av öppenhet varierar mellan intervjuer och ibland genomförs en intervju utan någon sorts styrning eller begränsningar från intervjuarens sida. Vanligen är ändå den öppna intervjun till en viss grad strukturerad till exempel med hjälp av en lista med olika teman som ska tas upp. (Jacobsen, 2007, s. 95).

I kvalitativa intervjuer används så gott som alltid en låg grad av strukturering, vilket betyder att de frågor som ställs av intervjuaren ger utrymme för intervjupersonen att svara med egna ord. Ibland väljer intervjuaren att ställa frågorna i den ordning som faller bäst i det enskilda fallet, det vill säga med en låg grad av standardisering och ibland genomförs intervjun med att ställa frågorna i en bestämd ordning, alltså med en hög grad av standardisering. (Patel & Davidson 2011, s. 81).

I stället för standardisering och strukturering används även benämningen semistrukturerade intervjuer av en del författare inom detta fält. Med detta begrepp menas att forskaren gör en lista över specifika teman som ska beröras, dock har intervjupersonen stor frihet att utforma svaren. (Patel & Davidson 2011, s. 81) Skribentens intervjuer är genomförda med 13 frågor i en bestämd ordning, alltså en hög grad av standardisering. Under intervjuerna fanns det dock möjlighet att ändra ordningsföljden vid behov.

I intervjun använder skribenten sig av ett sätt att sekvensera intervjufrågor som kallas för omvänd tratt-teknik. Tekniken innebär att man först ger specifika frågor om olika delasppekter för att sedan avsluta med övergripande frågor. Denna teknik hjälper intervjupersonen att tänka igenom området och under tiden som frågorna besvaras bilda en uppfattning. (Patel & Davidson 2011, s. 78).

Det är vanligt att inleda en intervju eller en enkät med neutrala frågor så som bakgrundsvariabler som vi behöver information om. Tillika avslutas oftast en intervju eller

enkät neutralt exempelvis med möjlighet till att tillägga sådant som upplevs betydelsefullt av respondenterna men som inte kommit med i frågorna eller med utrymme för kommentarer kring frågornas innehåll. (Patel & Davidson 2011, s. 77).

5.2 Val av respondenter

Skribenten valde att skicka en intervjuförfrågan i Facebook gruppen Sosionomien Uraverkosto, ett karriärnätverk för socionomer. (Bilaga 1).

Karriärnätverket är avsett för yrkesverksamma socionomer och de som studerar till socionomer. Enligt gruppens regler skall en medlem vara behörig enligt Socialvårdslagen att använda yrkestiteln socionom eller studera för att bli. Vid behov skall utbildningsbakgrunden kunna bevisas. (Facebook, 2023).

Genom nämnda intervjuförfrågan nåddes målgruppen och skribenten kunde försäkras om att få respondenter som hade kunskap och erfarenhet av det som undersöktes. Den allmänna förfrågan som skribenten skickade gav också försäkran om att de personer som tog kontakt hade en villighet att delta i undersökningen.

Intervjuförfrågan var skriven på de båda inhemska språken finska och svenska för att säkerställa att den nådde så många som möjligt. I intervjuförfrågan nämndes att intervjuerna är anonyma individuella intervjuer som genomförs i ett online möte eller i ett ansikte mot ansikte möte i Helsingfors. Detta för att göra det så smidigt som möjligt för intresserade att ta del av intervjun. Tiden för intervjun, ca 1 timme och språket, svenska eller finska nämndes också för att försäkra att de båda inhemska språken kunde användas och för att ge de intresserade en tidsram för intervjun.

Fem finskspråkiga respondenter meddelade att de vill ställa upp i intervjun. Dessa socionomer som ville delta och gav sin email adress, fick intervjufrågorna direkt i sin email och beroende på det överenskomna datumet på intervjun hade de från några dagar till över en vecka på sig att bekanta sig med frågorna.

5.3 Datainsamlingsmetod

Skribenten valde att utföra intervjuer som datainsamlingsmetod med tanke på arbetets syfte och frågeställningar. Skribenten anser att det är givande att få höra respondenternas

personliga upplevelser och reflektioner kring samtalen och därmed få insikt i vilka förhållningssätt och metoder som kan vara användbara i arbeten där det centrala redskapet är samtalet.

Inför intervjun formulerades intervjufrågorna som handledaren sedan granskade. Intervjufrågorna reviderades innan användningen. I regel bör man i en kvalitativ intervju utarbeta en intervjuguide för att säkerställa att man kommer in på de viktiga teman som man vill belysa. (Jacobsen, 2007, s. 96).

Skribenten skickade innan intervjun en samtyckes blankett (Bilaga 2) där respondenterna gav sitt samtycke till att informationen som skribenten får under intervjun behandlas konfidentiellt och enbart i forskningssyfte till examensarbetet. I blanketten intygades att respondenten är anonym i hela examensarbetet.

Tiden på intervjuerna varierade från ungefär 20 minuter till en timme. Intervjuerna ljudbandsinspelades med telefon och Ipad och dessutom bandades intervjuerna i videoformat med Microsoft Teams. Detta för att eliminera möjliga misstag som i värsta fall kan leda till att materialet inte bandas in överhuvudtaget eller bara till dels eller då kvaliteten på ljudet är så dålig att intervjun inte kan användas i examensarbetet.

Respondenterna arbetar inom olika tjänster för unga personer i åldern 13–29 år. Alla respondenter har individuella samtal med sina klienter, två av respondenterna arbetar också med grupper och en arbetar också med familjer (familjearbete). Respondenterna träffar sina klienter i varierande mängder, från några gånger till flera års klientskap. Respondenterna intervjuades på finska och citeras i arbetet på svenska.

Alla respondenter berättade att vid behov kan även andra personer vara med på klientmötena. Två respondenter nämnde barnskyddet och tre respondenter nämnde olika professionella i skolan såsom kuratorn och studiehandledaren. Två respondenter sade att en psykolog/terapeut också kan vara med. Tre respondenter sade att vårdnadshavaren kan vara med och två respondenter sade att kompisar kan vara med.

5.4 Sekretess och etiska aspekter

I examensarbetet uppmärksammas riktlinjerna enligt god vetenskaplig praxis från Forskningsetiska delegationens (TENK) regler. Riktlinjerna inom undersökningen betraktar

hederlighet och noggrannhet i både dokumentationen och presentationen av resultaten samt i granskningen av undersökningsresultatet. Forskningen ska planeras, utföras och rapporteras, dessutom ska insamlade materialet lagras på det sätt och enligt kraven som den vetenskapliga forskningen kräver. (Forskningsetiska delegationen, 2012).

Studien har bearbetats och färdigställts på ett genuint och hänsynsfullt sätt. Det insamlade materialet har blivit utvärderat sakligt och den goda vetenskapliga praxisen har tillämpats under hela undersökningsprocessen. Deltagarna i undersökningen har blivit informerade om syftet med studien och att det är frivilligt att delta. Skribenten har varit noggrann med att trygga konfidentialiteten och anonymiteten för personerna som deltagit i undersökningen.

Sapsford & Abbott (1996) enligt Bell ser konfidentialitet som ett löfte att inte kunna identifieras eller att beskrivas på så sätt att man inte kan identifieras, medan anonymitet innebär att inte ens forskaren själv skall veta vilka svar som uppgetts av vilken respondent (Bell, 2006, s. 57).

6 Resultatredovisning

I detta kapitel beskrivs resultatet av undersökningen, vars resultat sedan jämförs med den teori som presenterats i teoridelen av arbetet. En tematisk analys har gjorts av intervjuerna. Vilket innebär att efter att intervjuerna transkriberats, har alla svar systematiskt lästs igenom. Svaren har analyserats genom att jämföra svaren med varandra för att se hur många som nämnde samma saker, vad som stämde överens med teorin samt vilka nya synpunkter som dök upp från respondenternas svar. Slutligen har det mest centrala i svaren sammanfattats och de egna tolkningarna belyses med direkta citat från respondenternas uttalanden. Varje underkapitels rubrik är frågan som ställdes till mina respondenter och under rubrikerna redogörs sedan för de svar som fåtts av respondenterna.

6.1 Vilka är de vanligaste orsakerna till att ni träffas? (t.ex. informera, hjälpa klienten till andra tjänster, åstadkomma förändring)?

Eftersom det speciella fokuset i undersökningen finns på hur socionomen uppfattar samtalets funktion är det av stort intresse att höra vilka de huvudsakliga syftena med klientsamtalen är från socionomernas synvinkel. Några exempel på orsaker presenterades för att göra frågan så tydlig som möjligt i att den fokuserar på socionomens perspektiv.

De två orsaker som mest står ut av respondenternas svar är att åstadkomma förändring och att hänvisa till olika tjänster. Tre av fem respondenter har nämnt dessa orsaker. En av dessa respondenter beskrev det som förändringscoachning och att det är något som den unga önskar förändring i. En annan av dessa respondenter sade enligt följande:

”Att åstadkomma förändring så att den ungas situation blir bättre och hen klarar sig självständigt.”

Att söka förändring via samtalet är ett tema som förekommer på flera håll i teoridelen. Bland annat Rautalinko och Holmqvist (se kapitel 4.2) har sina synpunkter och motiverande samtal samt coaching beskrivs i grunden som förändringsarbete (se kapitel 4.3 och 4.4).

Som en orsak sade två respondenter att hjälpa med att hitta lösningar till olika utmaningar den unga har. Den lösningsinriktade metoden beskrivs i kapitel 4.4.1. Som en orsak sade tre respondenter att hänvisa till olika tjänster. En av de respondenter som nämnt att hänvisa till tjänster sade att de på hens arbetsplats strävar till att ge klienten de tjänster hen behöver. En annan räknade upp flera tjänster dit hen kan hänvisa: psykolog, studiehandledare, läkare och platsen Navigatorn. Den tredje respondenten beskrev det så här:

”Att kartlägga på ett övergripande sätt den ungas situation att vad hen behöver hjälp med och att handleda till rätt service och tjänster om det inte är våra tjänster.”

Detta stämmer rätt så bra ihop med hur socionomens arbete beskrivs i kapitel 3.3. Arbetet är att stärka människors förmåga att klara sig i vardagen, hänvisa dem till servicen de behöver samt producera tjänster.

En respondent nämnde vägledande eller handledande arbete i sitt svar. Naar-King & Suarez (se kapitel 4.3) förklarar att en rådgivares uppgifter är att ge stöd och vägledning och samtidigt försöka locka fram den unga personens egna idéer om förändring.

Två respondenter sade att en orsak är att informera och den ena sade att det är till exempel att informera den unga, vårdnadshavaren och läraren. Den andra respondenten pratade om informering och övning vad gäller arbetslivet och yrkesfärdigheter.

6.2 Vad har ni för typ av policy och regler vad gäller individuella samtal?

Eftersom det är socionomer som intervjuas i detta arbete kan det antas att det finns regler, styrdokument, värderingar och förhållningssätt som sätter ramar för och inverkar eller kan inverka på hur de individuella samtalen utformas. Vilka dessa är och/eller hur det syns i socionomernas arbete utforskas här.

Alla fem respondenter svarade konfidentialitet (tystnadsplikt, sekretess) som en regel eller policy som gäller i de individuella samtalen. Två respondenter pratade i samma stil om policy och regler. Följande citat påvisar detta:

"Att agera i enlighet med organisationens värderingar, enligt god praxis, enligt yrkesetisk praxis inom den sociala sektorn."

"Inom gränserna för professionalism, god praxis inom den sociala sektorn, grundläggande yrkespraxis."

Respondenternas svar (ovan) stämmer bra överens med bland annat Holmqvist och Rautalinkos beskrivningar om professionella samtal. De säger till exempel att samtal i socialt arbete är yrkesmässiga och har underförstådda, ibland formellt angivna rutiner, strukturer, positioner och samtalsmönster. En professionell vägledare ska ha sakkunskap och insikt i regler och praktiska begränsningar. (se kapitel 3.3).

Två respondenter sade att de arbetar enligt lagen och två andra respondenter att vid stor oro för den unga är de skyldiga att göra en barnskyddsanmälan. Som redogjorts för i teoridelen av Raatikainen et al., är en socionom en legitimerad yrkesperson och innehållet i arbetsuppgifterna inom den sociala sektorn och kompetensen som krävs för dem är kopplade till lag om yrkesutbildade personer inom socialvården 817/2015. (Se kapitel 3.3).

Två respondenter sade att de har inskrivningsskyldighet om den unga blir en klient. Dessutom var det två respondenter som lyfte fram de etiska övervägandena. Följande citat visar några av en respondents tankar kring detta:

"Det finns vissa ramar, vi börjar till exempel inte coacha en med allvarligt missbruksproblem."

"Att också etisk reflektion och övervägande med att vad som tjänar den unge och när man ska hänvisa hen till andra tjänster."

"Arbetar med känsligt öra och också konsulterar andra i teamet. Funderar och diskuterar tillsammans också med den unga själv."

Den slutsatsen kan dras av respondenternas svar att alla på ett eller annat sätt i sitt arbete påverkas av någon slags regler eller policy. Konfidentialiteten står ut för att den nämndes av alla.

6.3 Vilka typer av problematik har dina klienter?

Med tanke på examensarbetets syfte och frågeställningar är det väsentligt att ta reda på vilken typ av problematik de unga kommer med till de individuella klientsamtalen. Svaren ger en inblick i vilka saker de yrkesverksamma socionomerna kan behöva ta i beaktande i sina samtal.

Alla respondenter nämnde psykisk ohälsa i sina svar. Två respondenter nämnde missbruk och att det kan finnas ett samband mellan psykisk ohälsa och någon form av missbruk. Två respondenter nämnde ätstörningar.

I kapitel 2.1 står det att de främsta orsakerna till funktionsnedsättning och sjukdom bland unga är ångest, depression och beteendestörningar. Andra psykiska störningar hos ungdomar är ätstörningar, aktivitets- och uppmärksamhetsstörning (ADHD), missbruk och missbruksstörningar samt psykoser. Citatet nedan beskriver mångfalden av klienters problematik på följande sätt:

”Utmaningar med psykisk hälsa, missbruksproblem, utmaningar i att gå i skolan, utmaningar i familjerelationer, utmaningar i syskonrelationer eller med föräldrar, ångest som visar sig som missbruksproblem och brott. ”

Ungdomar med psykiska tillstånd är särskilt utsatta för bland annat social utestängning, diskriminering, utbildningssvårigheter, fysisk ohälsa, och riskfyllt beteende. (se kapitel 2.1). Detta stämmer överens med beskrivningen i citatet ovan.

En annan respondent beskriver hur psykisk ohälsa eller brist på känslor av välbefinnande också kan komma till uttryck:

”På något sätt tycker du inte att ditt liv är meningsfullt och du skulle vilja ha en förändring i det, men du vet inte vad det kan vara. ”

Fyra respondenter berättade att klienter har utmaningar i relationer och sociala färdigheter eller situationer. Raatikainen et al., konstaterar att det sociala arbetets kärnområde handlar om olika relationer mellan människor samt människors relationer till närmiljön och samhället. Relationens inverkan på människors livshantering och upplevelser av inkludering är stor. (se kapitel 3.3). Gällande temat om utmaningar i relationer uttryckte sig en respondent på följande sätt:

”Det kan finnas olika svårigheter relaterade till kamrater, kamratskap och vänskap. Och som är relaterade till känsloreglering, självkontroll, känslomässiga färdigheter, vänskapsförmågor. Och i större skala sociala färdigheter till exempel grundläggande saker som att hur man talar till andra. Hur man ska agera så att det inte alltid skulle vara konflikter och tvist situationer.”

”I högstadiet kan det vara att man inte kommer överens med en lärare.”

Ett fenomen som har rapporterats om i nyheter under de senaste åren kommer direkt fram eller kan tolkas mellan raderna i tre respondenters svar. Följande citat belyser detta fenomen på det här sättet:

”Det att psykiatrin är så hårt belastad syns i vårt arbete, det är meningen att vårt arbete ska vara förebyggande, men i väldigt få av våra klienters situationer är vi vid det skedet, många klienter har en vårdkontakt och få tider till psykoplin (psykiatriska polikliniken) till exempel. Fastän meningen inte är att lappa de belastade tjänsterna så går det ändå så i praktiken att de klienter som är i de mest utmanande situationerna skulle bli utan service och då är vi där och stödjar när terapin börjar.”

”Mental hälsa hör inte till oss egentligen, det är ungdomspsykiatrins område, men det kan vara en ung som väntar på att det ska börja så är vi den tiden som stöd.”

”Det optimala skulle vara tonårens grundläggande stormar, men det finns dom också som mår riktigt illa, som har psykisk ohälsa; ångest, depression.”

Två respondenter nämnde problematik relaterad till skolan, frånvaron eller utmaningar med motivationen, stress och vardagshantering. Två respondenter sade att det bland klienterna finns de med Nepsy (Neuropsykiatriska) drag. En respondent berör flera av dessa i citaten nedan:

”Sedan finns det frånvaron och sen är det en annan grej att kommer man till grundorsakerna, det kan vara depression eller ångest där bakom.”

”Vardagshantering...Nepsy-drag och de utmaningar som är förknippade med dem.”

Det är tydligt att respondenterna i sitt arbete möter unga med en mängd olika typs utmaningar och problematik och att det därmed kan behövas olika metoder och tekniker i socionomens verktygslåda. Det som står ut är psykisk ohälsa och utmaningar i relationer och sociala färdigheter.

6.4 På vilka sätt kan du skapa tillit och skapa en relation med dina klienter via samtalet?

På vilka sätt kan förtroende och en relation skapas via samtalet när parterna i samtalet är en klient och en professionell. Yrkesverksamma socionomers erfarenheter och exempel kan belysa detta tema.

Fyra av fem respondenter talade om hur viktigt det är att vara autentisk, ge av sig själv och vara närvarande. I kapitel 3.3 berättas det om vikten av att få kontakt med ungdomar genom att vara ärlig, respektfull och empatisk och detta stämmer överens med vad som sägs i respondenternas svar. Respondenterna uttryckte sig på följande sätt angående dessa sätt att vara:

”Att vara närvarande, att du är den du är och inte försöker feikka och vara någon du inte är. I växelverkan, närvarons äkthet, att du lyssnar och du förstår.”

”För att få en naturlig samtalsförbindelse ska man ge något av sig själv, självfallet inga personliga problem. Ofta märker den unga att hej, vi har något gemensamt, vi tycker fast båda om samma musik eller samma hobby så det förenar och skapar förtroende och bra diskussionsunderlag.”

”Bara genom interaktion och genom att man på något sätt är sig själv och bokar in tiden till det där klientmötet.”

”Närvaro i samtalet, aktivt lyssnande, sätta fokuset på det som är viktigaste just nu”

Tre respondenter tog upp interaktionen och att ställa frågor och två tog upp klientens behov. De professionellas strategier i samtal med unga inkluderar att anpassa kommunikationen, ställa frågor, bygga relationer och få ungdomar att känna sig uppskattade. (se kapitel 3.3). Coachingnärvaro beskrivs som att vara i nuet, med hela medvetande. Att fokusera på klientens önskningar, behov och mål och att möta klienten där hen befinner sig just nu. (se kapitel 4.4). Det lösningsorienterade sättet att tänka bygger på det faktum att klienten är experten på sitt eget liv. (Se kapitel 4.4.1). Dessa citat presenterar deras tankar:

”Ställ klargörande frågor, fokuset kan variera under processen beroende på vad personens behov är.”

”Att möta den unge med respekt och uppskattning och nosa lite på den unges nuvarande humör att om hen är känslig och gråtfärdig så då börjar vi inte skoja med den unga, men om det är annat humör så kan vi skratta tillsammans, så att inte allt blir för allvarligt.”

”I allmänhet, utgår hela arbetet från hur du(klienten) har det, vad skulle du vilja förändra.”

Flera respondenter gav exempel eller berättade om sina tankar kring tillit. Nedan är några exempel:

”Väldigt viktigt är att få förtroendet och en bra samtalsförbindelse med den unga, det kräver tid. Vissa unga är mer öppna än andra, men speciellt för en sådan ung som inte är van vid att prata eller som inte har haft en pålitlig vuxen att prata med.”

”Att se eleven tillräckligt ofta, tilliten exempelvis är att du kommer ihåg saker om hen, att i växelverkan visa empati, det är kanske det viktigaste.”

”Det faktum att när de vet att du är där och vet när du alltid åtminstone är tillgänglig då börjar förtroendeförhållandet födas ur det. När vi har själva samtalet så tror jag att vi i början behöver lära känna varandra, så att till exempel eleven vet att jag inte bedömer hen på något sätt. Och så börjar man så småningom, som om man skulle skala en lök, så tar man av lager lite i taget.”

En respondent berättade om ett annat sätt att skapa tillit. I följande citat förklaras hur:

”Att vi på något sätt uppmuntrar våra klienter att lyssna på sig själva och sätta gränser för oss anställda också... Så då tränar vi konkret upp den färdigheten... Och att hej, världen kommer inte att falla samman även om du ställer in mötet. Eller till och med om mötet skjuts upp.”

Slutsatsen är att de flesta skapar tillit och en relation med att vara autentisk, ge av sig själv och vara närvarande.

6.5 Hur gör du om klienten visar motstånd och inte vill berätta eller vill sluta samtalet?

Samtal går inte alltid enligt förväntningarna eller enligt det man hoppats. De flesta av oss har förmodligen någon gång haft ett samtal med en person som inte har verkat så intresserad eller som tydligt inte har velat prata om vissa saker. Samtalsledaren som har professionella samtal med sina klienter kanske ändå har hittat sätt att få samtalet att fortsätta trots motstånd. Det är alltså av intresse att få kunskap om hur de går till väga.

I två av fem respondenters svar kan det tolkas att det inte ofta är så att klienten visar motstånd. En respondent förklarar varför det är så i följande citat:

”Det finns väldigt få av de situationerna. Visst kan det ibland hända att det finns en klient som har väldigt svårt att säga sina egna önskemål eller tankar, eller rent generellt kan det finnas utmaningar med att sätta ord på dem. Men eftersom detta är en frivillig tjänst och klienten i grunden har de saker hen vill arbeta på är hen också villig att diskutera dem. Och visst gråter hen ibland och det känns svårt och om det skulle uppstå en sådan situation att hen inte vill prata, så kommer det förstås att respekteras och tas i hänsyn. Att det är helt frivilligt, allt.”

Det som kommer fram i detta citat är att eftersom servicen är frivillig är klienterna oftast där för att de vill vara där och för att de vill arbeta med sina utmaningar och få hjälp och stöd med det. En annan respondent berättar i följande citat hur hen arbetar:

”Vår service är frivillig så det berättar vi för den unga där i början. Såklart uppmuntrar vi att fortsätta komma på träffar om vi bedömer att det finns behov. Det säger vi också alltid att man får komma tillbaka om situationen ändras eller om det ändras så att den unga har egen motivation och vilja att prata. Vi försöker på ett avslappnat sätt i början bekanta oss med varandra, fara någonstans och äta, åtminstone bort från byrån. Och så småningom, att inte för mycket försöka truga något. Använda brädspel, kortspel för att få en avslappnad atmosfär att den unga kunde förbinda sig.”

Från det andra citatet kan läsas mellan raderna att det inte är alltför ofta som klienter visar motstånd. Det verkar som att berätta om frivilligheten och om att man får komma tillbaka och att skapa en avslappnad atmosfär är bra sätt att få unga att förbinda sig.

Tre respondenter berättar om att det kan gå så att det finns motstånd eller ovilja att berätta. En respondent delar med av sina tankar om varför det kan gå så och vad hen som professionell kan göra då. Hen berättar enligt följande:

”Det kan vara en utmaning. Jag tänker att lite som i terapi, den där kemin, hur det kan framkallas i växelverkan. Det kanske inte fungerar med alla och sen kan det finnas en tanke att den där andra inte riktigt förstår mig. Eller sen kan det vara att jag inte vill tala med en man att jag skulle hellre tala med en kvinna eller tvärtom.”

Respondenten fortsätter:

"Jag berättar ofta om tystnadsplikten och att du(klienten) inte behöver tala här om något som du inte vill och jag kanske frågar något, så kan du säga att du inte vill svara på detta. Och att hämta fram tanken om att, hej, jag märker att eller har jag rätt i att, är jag på rätt spår att jag har känslan av att du kanske skulle vill berätta något eller är det något som inte blir sagt. Och sen att grubbla på det att om du inte vill berätta är det okej men att skulle det kunna vara nyttigt att berätta fastän det är svårt och sedan lämna det där. Sedan kan det vara att nästa gång vill klienten berätta utav eget initiativ. Sådan där öppenhet att inte haja till om klienten säger att hen hellre skulle tala med en annan professionell. Att säga att jag inte tar illa upp att det är helt förståeligt."

En annan respondent beskrev sina upplevelser med detta tema på följande sätt:

"Det är en sådan sak som jag som proffs måste acceptera och förstå att om klienten säger att hen inte vill prata om detta eller vill avsluta diskussionen, då är det okej och sedan bara säga att vi kan återkomma till detta senare. Till exempel hände det mig förra veckan att det var en situation där klienten inte sade direkt. Det är också ibland svårt för unga att säga, hej, jag kan inte prata med dig om det här just nu. Som proffs måste jag också känna av det att den här diskussionen måste avslutas nu. Det var så att den unge inte sade riktigt någonting och var inte särskilt mottaglig för mina ord. Och så sa hen några gånger att hen är riktigt trött och skulle vilja sova, och jag tänkte, OK. Mötet hölls väldigt kort, det avslutades efter en halvtimme. Att jag sa, du är riktigt trött, vi ses igen nästa vecka, att det är okej, det. Låt oss avsluta mötet här. Att läsa mellan raderna."

I de två sista citaten kommer det fram att respondenterna läser mellan raderna, det är något som klienten signalerar med sina kanske få ord och sitt beteende. Det som kommer fram i svaren är att det är flera av respondenterna som ibland eller ofta möter motstånd. Tydligt har alla haft upplevelser av klienter som inte vill berätta eller som visar motstånd eller som vill sluta. Orsaker som bland annat nämndes var kemin, tankar om att den professionella inte förstår och könet på den professionella. Sätt att försöka få den unga att prata eller fortsätta prata var att ställa frågor, berätta om att det är frivilligt att vara där och den professionella har tystnadsplikt.

6.6 På vilka sätt kan du via samtalet stöda och stärka klientens psykiska hälsa och välbefinnande?

Tre av fem respondenter lyfte fram lyssnandet som ett sätt att stöda och stärka klientens psykiska hälsa och välbefinnande och dessa respondenter berättar också om andra sätt i följande citat:

”Genom att lyssna och försöka komma bakom orden. Och sedan att kunna ställa rätt sorts frågor. Och i bästa fall är det bra gissningar, som jag kastar ur mig. Men att förtroendet har skapats på något sätt hjälper förstås. Sedan sådan där normalisering, att det till exempel är normalt att vara nervös i en tentasituation. Och att normalisera tanken att allt på något sätt är relaterat till mental hälsa, allt vi gör och vad vi äter och så vidare. Sedan försöker man också normalisera att det är helt bra att besöka en kurator eller en skolpsykolog, att det inte är något monster.”

Det som står ut i det första citatet är respondentens sätt att stöda och stärka genom normalisering och det stämmer bra överens med vad som konstateras om att normalisera att livet känns (se kapitel 2.2). Att verkligen lyssna och att den unga tas på allvar kommer också fram i det första och andra citatet. Ett lösningsinriktat arbetssätt är dessutom närvarande i båda respondenternas arbetssätt. (se kapitel 3.3 och 4.4.1).

”Att vara där och lyssna och ta på allvar den ungas ärenden. Om tex den unga är orolig över om hen har ADHD eller vilken som helst diagnos, så utforskar vi det och sätter oss on i det, att inte bara förbise det som att det är normalt och behöver inte kollas upp/utforskas. Att möta den unga med öppet sinne med respekt och med uppskattning. I samtalet att inte vara rådgivare uppifrån, utan att tillsammans diskutera och fundera på lösningar.”

”Genom samtal just det faktum att du märker det redan i ditt eget liv när du delar dina bekymmer med en vän eller make/maka. Det lättar på känslan. Redan att få säga dem högt och den andra personen lyssnar och är empatiskt i samtalssammanhanget, det redan är ett mycket viktigt och helande och korrigerande element. Och många av våra klienter har inte personer i sin egen närmaste krets att prata med. Eller av någon anledning vill inte prata med de närstående om allt. Att i arbetet med klienten identifiera tankar och psykologiska barriärer och utmanande känslor och acceptera dem och gå vidare med dem. Att lära sig

att sätta upp små mål trots att det är svårt. Och att det kan kännas plågsamt eller spännande, men om den riktningen är vad du vill ha ut av livet. Så vi uppmuntrar det och övar det i små steg, självmedkänsla och närvaro.”

Så som det konstateras i teoridelen kan den psykiska hälsan rent konkret stödjas med hjälp av samtalsterapi eller samtalsstöd, som bygger på interaktion och som går ut på att behandla psykiska störningar och lösa olika problem via samtal (se kapitel 2.2). Sedan kan man ju fundera på detta ur en bredare synvinkel. Kunde alla samhällsmedborgare lära sig att bli bättre på att samtala och finnas till för sina medmänniskor i vardagen.

Två respondenter talade om att hitta lösningar och en av dem berättar enligt följande:

”Alltid göra samtalet till ett lösningsorienterat sådant, så det tycker jag är ett väldigt relevant sätt att prata på. Det faktum att det egentligen inte spelar någon roll vad som har hänt i det förflutna eftersom du inte längre kan påverka det, du kan vara medveten om det, men sedan börjar vi tänka på vad du kan påverka, vad du kan göra. Vid ångest kan vi till exempel ha gått igenom allt som fysiskt händer. Vad händer i din hjärna när du börjar känna dig orolig, vad händer i din kropp när du börjar känna dig orolig? Hur kan du påverka det, skapa en känsla av kontroll över ditt eget liv från många olika vinklar. Och det är dessa synpunkter som behöver lyftas fram ganska mycket i diskussionen, med öppna frågor. Vad har du redan provat? Hur skulle du lösa detta? Framtidstänkande, positiv feedback och ett lösningsorienterat tankesätt, som i princip är den röda linjen. Att förstärka det faktum att du kan påverka dessa saker och skapa den där känslan av kontroll över ditt eget liv.”

En respondent fokuserar i sitt svar på resurser. Till exempel inom coachning och det lösningsfokuserade förhållningssättet ligger fokuset på resurser och på att förstärka och lyfta dem så att de blir tydliga för klienten (se kapitlet coachning och lösningsfokuserat). I följande citat beskriver respondenten sina tankar kring temat på detta sätt:

”Att försöka stötta klienten så att denne hittar sina egna resurser och de saker som får honom att må bra och som ökar hans resurser även i den där utmanande situationen. Jag hjälper klienten med det. Och jag gör det ofta så att även om vi har pratat om riktigt tunga saker på mötet, så avslutas mötet med vad som är bra och vad som är trevligt att hen skulle kunna göra under den kommande veckan tills nästa träff. Att hjälpa den unga att lägga

märke till dessa saker. Att man alltid skulle komma ihåg att stödja att hen själv kan säga det som är bra och varifrån hen får kraft.”

6.7 Är du influerad av några samtalsmetoder och i så fall av vilka?

I arbetets teoridel fokuseras på några etablerade samtalsmetoder utav den stora mängden som används inom den sociala sektorn. Det är därmed av intresse att få kunskap om vilka andra metoder som används på fältet.

När respondenterna tillfrågades om vilka samtalsmetoder de är influerade av var svaren ganska varierande förutom en metod som fyra utav fem respondenter nämnde. Denna är det lösningsorienterade förhållningssättet eller lösningsorienterade metoder (se kapitel 4.4.1) Detta förhållningssätt har kommit fram i några av de tidigare frågorna också. Den slutsatsen kan alltså dras att metoden är användbar i samtal och att den ger någorlunda goda resultat eftersom den används. Två respondenter säger följande saker gällande metoden:

”Lösningorienterat förhållningssättet...Att ställa öppna och klargörande frågor och sedan låta den unga berätta sin egen historia och så letar man efter lösningar.”

”Lösningorienterat förhållningssätt är som en del av mig... Lösningorienterat i det att vi inte fastnar vid det förflutna och vad som har hänt, att vi inte stannar där, utan vi går mot framtiden.”

I följande citat berättar två respondenter om när de använder några andra metoder:

”Sen finns det olika metoder, till exempel skalfråga, att på en skala från noll till tio, vad är ditt humör nu, och då kan du ställa en följdfråga att OK, att det är 6, att OK, det är inte så fruktansvärt dåligt, vad är målet, vad skulle vara tillräckligt bra.”

Skalfrågor används till exempel inom motiverande samtal som sätt att visa vägen till förändringsyttranden (se kapitel 4.3.1).

”Olika nivåer av att lyssna, ställa frågor, till och med tolerera tystnad. Och när det går, till och med lite på den obehagliga sidan. Jag kanske medvetet speglar den andra och uppmärksammar mig själv, till exempel hur jag sitter. Hur ser tittar, åt vilket håll min kropp

pekar när jag pratar med den personen, ser jag dem i ögonen, gör det dem nervösa eller är det okej för dem att jag tittar någon annanstans medan jag pratar. Sådana konkreta medel. Inriktningen är nog coachning, vi pratar ibland om coachningssamtal.”

Det som respondenten ovanför berättar stämmer överens, inte bara det som sägs om coachning (se kapitel 4.4), men också det som beskrivs om lyssnande samtal, de olika nivåerna av lyssnande, frågor, tolerera tystnad, spegling och att uppmärksamma det egna beteendet (se kapitel 4.1).

Andra metoder som nämndes är följande: resursorienterade metoder, färdigheter i positiv psykologi, traumafärdigheter, HOT-metoden, IPC metoden, Motiverande intervju, Coachning samt Neuropsykiatrisk coachning, medling, andningsövningar och det inre talet

Den slutsatsen kan dras att alla fem respondenter är influerade av flera olika arbetssätt och metoder, ungefär mellan 4 och 6 olika metoder per respondent. Det tyder på att det finns ett behov av olika samtalsmetoder i arbetet med unga och att de yrkesverksamma socionomerna möter unga med en mängd olika utmaningar och behov. Det finns klart en förståelse av att alla klienter är individer och olika metoder fungerar för olika personer.

6.8 Finns det andra redskap som du använder dig av i tillägg till samtalet?

Eftersom samtalet är i stor roll i examensarbetet utforskas det med hjälp av denna fråga vilka andra redskap som kan användas vid sidan och i tillägg till samtalet. Tre respondenter nämnde olika typer av frågeformulär och tester. En av dem berättade enligt följande:

”Vi har många frågeformulär i bruk för att bedöma ångest, depression eller livssituationen i stort, det finns allt från olika högekänsligheter till stress i sociala situationer.”

Tre respondenter använder metodkort i sitt arbete och nedan är citat av två av dem. En av dessa respondenter nämner också andra redskap.

”Och det finns många kort; känslokort, styrkekort. Alla sådana möjligheter kan användas och de påskyndar ganska ofta samtalet ganska bra.”

”En massa kort, bilder och olika filmer som illustrerar det vi går igenom.”

Det som kommer fram här är att kort och andra redskap påskyndar samtalet och illustrerar det som behandlas i samtalet. Fyra respondenter berättade att de gör något funktionellt tillsammans med klienten på plats eller utanför arbetsplatsen.

"För andra fungerar bilen riktigt bra, att vi kan åka och köra, så att den unge sitter bredvid och inte mittemot. Det kanske redan gör det lättare."

"Målning används som funktionella metoder. Vi går till exempel på promenader. Naturmetoder används starkt."

En respondent nämnde också elektroniska redskap som webbaserade tjänster och en app.

Svaren visar att alla respondenter använder någon form av funktionella metoder eller redskap i sitt arbete som exempelvis stöder eller påskyndar samtalet. Detta tyder på att olika funktionella metoder och redskap tjänar ett syfte i samtalen.

6.9 Vad anser du att är dina viktigaste uppgifter i samtalet?

Två respondenter lyfter fram lyssnandet som en av de viktigaste uppgifterna i samtalet. Respondenternas tankar stämmer överens med vad som diskuteras om i kapitlet lyssnande samtal (se kapitel 4.1). En av respondenterna talar också om något annat som förmedlas till klienten. Respondentens tankar finns i följande citat:

"Jag tänker nog att det viktigaste är att jag hör och lyssnar. Och att jag uppskattar klienten och tar hens upplevelse som sann. Och att det inte bara är en prestation bland andra, utan att jag verkligen är närvarande i stunden. Och jag tror att motivationen och att man gillar sitt arbete och att det är det man vill göra, att det också förmedlas till klienten."

Tre respondenter tog fasta på samtalets ömsesidighet och två av dem beskriver sina tankar i följande citat:

"Det viktigaste i ett samtal är att låta det vara ett samtal. Det är inte så att klienten spyr ut alla dåliga känslor. Och inte som att jag predikar för hen vad du ska göra. Men det är en konversation. Det vill säga att jag fungerar som en slags spegel för klientens tankar och känslor och vad han säger. För när han får höra en annan synpunkt eller en klargörande fråga så hoppas jag att det någon gång går så att en glödlampa går på! Nåväl, nu när du säger det så har jag faktiskt inte tänkt på det, just det, för när det väcker den där nya sortens

tankar i honom så kommer det inte som givet. Det kommer inte när jag, genom att manipulera honom, att nu måste du säga detta för att du ska kunna ta dig ur mötet, utan att det faktiskt förändrar något. Vi skapar nya kontakter i hjärnan. Det är att få sig själv att inse. ”

I kapitlet om en sokratisk dialog, som skapas med att vägledaren bland annat ställer frågor och speglar, konstateras det att det är viktigt att hålla dialogen flytande och att ställa frågor som ligger nära det man talar om och vidga medpartens perspektiv sakta (se kapitel 4.1.1). Också i kapitlet om coachande samtal sägs det att professionell coaching är förutom en lösnings- och resultatinriktad samtalsteknik också en insiktsfokuserad samtalsteknik. Dessa insikter lägger grunden för medvetna val och lärande. Klienten hålls ansvarig för sin process, sina val och sina handlingar (se kapitel 4.4). Detta stämmer bra överens med det respondenten ovan sade.

”Det är ömsesidigheten. Det är inte det att jag pratar utan att just den ungas egen tanke och röst och önskan kommer att höras och det ska styra arbetet. Att jag inte tror att jag vet vad hen behöver eller vill ha, utan att jag verkligen är redo att börja med ett rent blad för det mötet. Och fastän vi har den där metoden och en struktur som i princip följs under mötena. Men sedan finns det också möjligheten att lägga allt det i förväg planerade åt sidan och ta den unga med det som hen kommer med in från dörren just den gången.”

Det finns en oförutsägbarhet i samtal. En viktig förmåga när vi för samtal är att lära sig stå ut med samtalets egen dynamik. Att våga vara i den osäkerhet som ett levande samtal innebär. (se kapitel 3.2). Detta stämmer överens med vad respondenten i citatet ovan beskrev.

Den tredje respondenten beskrev sina tankar kring växelverkan i samtalet på följande sätt:

”Det faktum att jag egentligen är den som för samtalet framåt. Att när vi har diskuterat någon utmaning en viss tid och sedan fastnar den unga vid ämnet. Så då är min uppgift att föra samtalet vidare och sedan hjälpa den unga att hitta lösningar och fundera på hur vi kan gå vidare härifrån.

I två respondenters svar kom det lösningsinriktade synsättet fram såsom i citatet ovan och i det andra nedan.

”Och att oavsett vad som har hänt försöker jag föra den synpunkten att det alltid finns en möjlighet eller så kommer det alltid att finnas en ny möjlighet.”

En av respondenterna delade också med sig av synvinklar som kommit via erfarenhet. Respondenten uttryckte sig på följande sätt i citaten nedan:

”Att jag själv på något sätt tror att även om jag varit i branschen länge så har jag fortfarande inte lärt mig att läsa andra människor och att läsa tankar. Att ja, man måste fråga.”

”Men sedan också det faktum att var och en av oss har ett ansvar att tala och att vi uttrycker våra egna tankar och önskemål. Och det påminner jag klienterna om på vägen också. Att vårt arbete tillsammans, hen får inte så mycket utav det här om hen typ svarar eller börjar jobba utifrån det hen tänker ska sägas eller göras här.”

Det som slutligen kan ses i respondenternas svar på denna fråga främst är interaktionens viktighet och vad man försöker åstadkomma med hjälp av interaktionen; nya tankar och insikter. Det som också kan ses är ansvaret, både samtalsledaren och klienten har ansvar för processen.

6.10 Vad skulle du säga att kännetecknar det goda samtalet?

De flesta yrkesverksamma socionomer hoppas säkert på att kunna ha bra samtal med sina klienter så ofta som möjligt. Det är alltså värdefullt att höra vad som upplevs vara kännetecknande för det goda samtalet. När respondenterna tillfrågades om dessa kännetecken nämnde fyra utav fem respondenter interaktionen eller ömsesidigheten som ett kännetecken för det goda samtalet. I de följande citaten hörs dessa respondenters tankar om hur detta kommer till uttryck:

”Ett bra samtal är bra när det först och främst handlar om att det finns någon interaktion, att det inte är ensidigt. Så interaktionen och så att båda sidor blir lyssnade på och att den unga får framföra sina egna åsikter. Och på något sätt, återigen, det faktum att hen har en känsla av att hen blivit hörd.”

”Jag tror att det viktigaste är att jag hör och lyssnar. Och att jag uppskattar klienten och tar hens upplevelser som sanna. Och att det inte bara är en prestation bland andra, utan

att jag verkligen är i den stunden och jag tror att motivationen och det faktum att man gillar sitt arbete och att det är det man vill göra, att det också överförs till klienten. Den ömsesidigheten. Det är inte så att jag är i rösten utan att just den ungas egen tanke och röst och önskan hörs och som styr arbetet. Att jag inte tror att jag vet vad han behöver eller vill ha, men jag är verkligen redo att börja med ett rent blad för det mötet.”

”Det att samtalet är dialogiskt. Det faktum att den unga får säga vad hen har att säga. Och det faktum att hen på något sätt känner att hen blir hörd. Att jag i denna stund är här för hen. Och att den unga känner att hen kan lita på mig och att jag verkligen kommer att hjälpa hen att hitta lösningarna hur man kommer vidare från denna utmaning...Och om jag tänker att vad är ett bra samtal med en ung person, då är det ett sådant att den unge får känslan av att, hej, det är bra att prata med den här personen. Att den unga vill komma igen och prata med mig. Och att den unge känner att hen får ut något av det, och ibland kan det vara väldigt små saker. Och det är oftast bara det faktum att han kommer och pratar igen.”

Det som också finns i alla av dessa citat ovan är det lyssnande elementet. I det sista av de fyra citaten beskrivs resultatet av en bra växelverkan.

En annan respondent tar mera fasta på sin uppgift i samtalet på följande sätt:

”Det faktum att jag är den som för samtalet framåt. Och sedan när vi har diskuterat någon utmaning under en viss tid och om den unga inte kan komma över det...Så då är mitt jobb att föra det samtalet vidare och sedan hjälpa den unga att hitta lösningar och fundera på hur vi kan gå vidare härifrån. Sedan är min viktigaste uppgift också att skapa en atmosfär av förtroende med den unga personen. Att jag kan skapa ett utrymme där den unga personen kan prata.”

Det som också kan läsas från alla dessa citat ovan är hur viktigt det är att den ungas röst kommer fram och att den ungas behov är i centrum. En annan respondent lyfter fram andra exempel och perspektiv kring samma tema. Följande citat belyser dessa tankar:

”Enligt min mening, förståelse och tolerans...Om han vill vara en tjej kan du inte kalla honom vid ett pojkenamn bara för att du fastnat i tankesättet att allt var bättre förr. Så jag tänker att förståelse och tolerans, världen förändras min vän.”

”Det faktum att jag som vuxen och trygg vuxen förstår processens egenskap och vet och kan öppna upp den för den unga personen. Och förstå att den unges hjärna fortfarande är i ett (utvecklings)skede. Förståelse. Det är verkligen kärnan. Du måste förstå hjärnans ofullständighet och vad det betyder när man ska lära sig en ny rutin eller lära sig bort av något.”

”Enligt min åsikt finns det vissa ögonblick då du kan säga till en ung person att nu behöver du ha lite mer motståndskraft och uthållighet, men för att komma dit, kräver det en förståelse för vilken typ av person hen är, hurdana ungdomar är och hur du kan stödja dem.”

Det som står ut i detta svar är förståelse och acceptans för hur världen ser ut just nu och vad gäller tolerans så betyder det ju också empati och vidsynthet. Språket är en nyckel till interaktion, tänkande och förståelse samt en utgångspunkt för lärandet. (se kapitel 3.1). Det som också kommer fram är hur viktigt det är att ha kunskap om den specifika åldersgruppen man arbetar med.

Några andra tankar och reflektioner kring det goda samtalet som stod ut i två respondenters svar uttrycks i följande citat:

”Det är också proffsens uppgift att begränsa diskussionen på ett visst sätt, så att det inte utviker hur mycket som helst. Men återigen, det faktum att allt den unge vill berätta är fortfarande viktigt. Att hur skulle man hitta en sådan gyllene medelväg att man inte begränsar det för mycket. Men att sedan ändå ge utrymme åt den unge att berätta allt som hen funderar på.”

”Och just det att hur mycket kan man styra (samtalet) och att vad är bra för vem och ofta kan det vara så att jag själv har en känsla av att det här gick helt mot reven det här samtalet så då kan den (klienten) få rakt motsatta känslan och vice versa.”

Detta stämmer överens med att det är naturligt att yrkespersoner som för professionella samtal vill kunna styra dem. Yrkespersonen kan ha en målsättning, en agenda eller rentav en idé om en process av flera samtal som skall leda till ett mål. (se kapitel 3.3).

Vad som alltså kännetecknar det goda samtalet är interaktionen och att den unga är i centrum och får sin röst hörd. Att den unga klienten i samtalet känner att hen är värdefull,

blir lyssnad på och att hen kan lita på den professionella. Att den unga får hjälp och stöd i sin situation och inte ensam behöver bära på allt som tynger.

7 Avslutande diskussion

Syftet med examensarbetet var att beskriva yrkesverksamma socionomers uppfattningar kring det goda samtalet som metodiskt redskap i syfte att stöda ungas psykiska hälsa och välbefinnande. Speciellt fokus fanns på hur socionomen uppfattar samtalets funktion och användningsmöjligheter och därmed undersöktes vilka möjligheter som kan bidra till det goda samtalets utformning. Den kvalitativa undersökningen gjordes genom fem intervjuer med yrkesverksamma socionomer som i sitt arbete använder samtalet som den centrala metoden i syftet att stöda och stärka unga med psykisk ohälsa.

Det som framkommer från intervjuerna med de yrkesverksamma socionomerna är att de huvudsakliga orsakerna till de individuella samtalen med klienterna är att åstadkomma förändring och att hänvisa till olika tjänster. Yrkesverksamma socionomer hjälper och stöder människor samt främjar deras utveckling och tillväxt i alla åldrar, livssituationer och öden. Socionomer stärker människors förmåga att klara sig i vardagen, hänvisar dem till servicen de behöver samt producerar tjänster (Studieinfo, 2023).

Det som förenar alla intervjuade är sekretess, som är en juridisk och etisk skyldighet för yrkesverksamma socionomer. En socionom är en legitimerad yrkesperson och innehållet i arbetsuppgifterna inom den sociala sektorn och kompetensen som krävs av dem är kopplade till lag om yrkesutbildade personer inom socialvården 817/2015. (Raatikainen et al., 2020).

Undersökningen visar att yrkesverksamma socionomers klienter har liknande problematik och utmaningar. Det är främst psykisk ohälsa (bl.a. ångest, depression) och utmaningar i relationer och sociala färdigheter. Enligt THL (2024) lider ungefär 20–25 % av de finska ungdomarna av någon slags psykisk störning. Till ungas psykiska störningar hör exempelvis ungdomsångest och ångeststörningar, ungdomars depressiva symtom och depressiva tillstånd. Enligt WHO (2021) är ungdomar med psykiska tillstånd särskilt utsatta för diskriminering, social utestängning, utbildningssvårigheter, fysisk ohälsa, riskfyllt beteende

med mera. Att misslyckas med att ta itu med ungdomars psykiska hälsotillstånd har konsekvenser som sträcker sig till vuxen ålder. Detta påvisar hur viktigt det är att de unga kan söka hjälp och stöd hos professionella i hjälpende yrken. Värt att lyfta fram är också att tre av de intervjuade påpekade direkt eller mindre direkt att det syns i deras arbete att ungdomspsykiatri är överbelastad.

I undersökningen kommer det fram att de flesta socionomer skapar tillit och en relation med sina klienter genom att vara autentiska, ge av sig själva och vara närvarande. Närvaro inom coachande samtal beskrivs som att vara i nuet, med hela medvetande. (Kellheim & Weide, 2013, s. 43). Enligt Harder m.fl. (2021) betonar professionella vikten av att få kontakt med ungdomar genom att vara ärliga, respektfulla och empatiska.

Unga personer kan vara allt från superpratsamma till väldigt instängda och allt där mitt emellan (Matthew, 2018, s. 58). Alla av de intervjuade har haft upplevelser av klienter som inte vill berätta eller som visar motstånd eller som vill sluta. Det går med andra ord inte alltid som i Strömsö som det finländska ordspråket låter. Holmqvist (2023) menar att det finns en oförutsägbarehet i samtal och det är mycket som sker i ett samtal. Inre beteende såsom tankar och yttre beteende såsom tonfall. Det pågår hela tiden en förhandling och omförhandling i samtalet om hur vi skall prata med varandra.

I de yrkesverksamma socionomernas sätt att stöda och stärka klienternas psykiska hälsa och välmående kom det starkast fram lyssnandet. Rautalinko (2013, s. 20) konstaterar att det viktigaste av alla samtalsfärdigheter är att lyssna. Holmqvist (2023, s. 50) menar att det i professionella samtal krävs mera av lyssnandet. Det krävs att lyssnaren har stor vidd i sitt lyssnande, att hen tar in informationen om klienten och tar in klienten som människa. Att lyssnaren förstår att informationen som sägs är viktig men så är också hur den förmedlas.

Det kom tydligt fram i undersökningen att alla de intervjuade är influerade av flera olika samtalsmetoder. Holmqvist menar att det är naturligt att yrkespersoner som för professionella samtal vill kunna styra dem. Yrkespersonen kan ha en målsättning, en agenda eller rentav en idé om en process av flera samtal som skall leda till ett mål. Därför är det också naturligt att olika typs manualer och riktlinjer skapas för hur samtal skall föras. Beroende på sammanhanget kan det handla om att yrkespersonen vill ha idéer om hur hen kan komma vidare med vissa frågeställningar och teman eller om att hur bemöta motståndet av att klienten skyddar sig mot att se sina problem. Det kan ibland vara

nödvändigt med tanke på exempelvis frågeguider för utredande samtal. (Holmqvist, 2023, s. 32).

En metod som fyra socionomer nämnde var den lösningsorienterade metoden. Den lösningsfokuserade terapin eller metodens mål är att hjälpa klienter att utveckla en vision om en bättre framtid och att vägleda klienten att bättre se resurserna och styrkorna som klienten kan använda för att förverkliga sina visioner. (De Jong & Kim Berg, 2008). Den svenskspråkiga ungdomsbarometern 2022 visar att över hälften av 15–19 åriga unga känner ångest inför framtiden (BMR 2022). Alla de intervjuade använder också någon form av funktionella metoder eller redskap i tillägg till samtalet, vilket tyder på att de tjänar ett syfte i samtalen.

Gällande vilka som är socionomens viktigaste uppgifter i samtalet kom det starkast fram interaktionens viktighet och att målet är att försöka åstadkomma nya tankar och insikter hos klienten. Detta kan göras genom spegling av klientens tankar och känslor och ord, genom att ställa frågor och ge nya synpunkter. Något annat som också kom fram var att både samtalsledaren och klienten har ansvar för processen. Enligt Nelson m.fl. (2015) är ett samtal ett dynamiskt växelspel som kännetecknas av initiativ och diverse former av återkoppling. Holmqvist (Holmqvist, 2023, s. 50) menar att stöd handlar om att vara på klientens sida vilket ibland kan betyda att leva in sig i klientens situation, att se genom klientens ögon och ibland kan det betyda att hjälpa klienten komma till insikt om vad allt som är möjligt och att acceptera sina begränsningar. Genom att klienten tar ansvar för sig själv, sitt liv och sin situation, tar hen tillbaka makten av sitt eget liv. Enligt Holmqvist (2023, 41) kan bekräftning av klientens agentskap innebära att samtalsledaren aktivt frågar om hur klienten har försökt lösa sina problem, framhåller klientens rätt att bestämma över samtalets utformning, talar om att arbetssättet ska bestämmas tillsammans och att hen begränsar sina anspråk på att veta bäst. Samtalsledaren visar samtidigt ändå att hen har kompetens att hjälpa klienten. (Holmqvist, 2023, s. 41).

Vad som kännetecknar det goda samtalet enligt yrkesverksamma socionomers upplevelser är interaktionen, ömsesidigheten, att det finns dialog och att den unga är i centrum och får sin röst, sina tankar och önskan hörda. Det goda samtalet kännetecknas av att samtalsledaren respekterar klienten, skapar en atmosfär av förtroende med klienten och att samtalsledaren verkligen lyssnar på klienten och ställer frågor. Samtalsledaren hjälper

och stöder den unga i sin situation och arbetar tillsammans med hen för att finna lösningar och åstadkomma förändringar. Rautalinko (2013, s. 117) konstaterar att den sokratiska samtalsmetoden används ofta för att beskriva hur goda samtal skall föras. Sokratisk dialog påminner om aktivt lyssnande, eftersom det är ett slags lyssnande med betoning på frågor. I behandlingssammanhang har den sokratiska samtalsmetoden enligt Holmqvist (2023, s. 27) främst använts i kognitiv terapi för deprimerade personer. Målet för klienten där är att få tilltro till att andra tycker om hen och att framtiden har något positivt att erbjuda samt att ifrågasätta de egna negativa tankarna om en själv. Samtal i socialt arbete förs med avsikten att den ena parten ska bidra till en konstruktiv förändring hos den andra. (Holmqvist, 2023, s. 17).

Denna studie påvisar att det viktigaste sättet hos de yrkesverksamma socionomerna att stöda och stärka klienternas psykiska hälsa och välmående är aktivt lyssnande. De yrkesverksamma socionomerna skapar tillit och en relation med sina klienter via samtalet genom att vara autentiska, ge av sig själva och genom att vara närvarande. De yrkesverksamma socionomernas viktigaste uppgifter i samtalet är att via interaktionen försöka åstadkomma nya tankar och insikter hos klienten. Både socionomen och klienten har ansvar för samtalsprocessen. Socionomerna använder samtalsmetoder och den som förenar alla är den lösningsinriktade metoden. Som stöd till samtalet används också funktionella metoder eller olika redskap. Vad som kännetecknar det goda samtalet enligt yrkesverksamma socionomers upplevelser är ömsesidigheten i interaktionen och att den unga är i centrum. Att samtalsledaren respekterar klienten, skapar en atmosfär av förtroende och att samtalsledaren verkligen lyssnar på klienten och ställer frågor. Samtalsledaren hjälper och stöder den unga i sin situation och arbetar tillsammans med hen för att finna lösningar och åstadkomma förändringar. Sammanfattningsvis kan man på basen av studien dra slutsatsen att de centrala frågeställningarna i detta examensarbete blivit besvarade och därmed även syftet. Det är tydligt att yrkesverksamma socionomer redan gör en hel del för att stöda unga klienters psykiska hälsa i samtalen. Vidare forskningsmöjligheter kunde vara att utreda i större utsträckning hur samhället och dess olika institutioner samt hur samhällsmedborgarna själva kunde stöda ungas psykiska hälsa och välmående via samtal.

Källförteckning

Bell, J., 2006. *Introduktion till forskningsmetodik*. 4:e uppl. Lund: Studentlitteratur AB.

BMR Stiftelsen Brita Maria Renlunds Minne SR 2022, Ungdomsbarometern 2022: psykisk ohälsa ökar. Hämtat 4.2.2024 Från <https://bmr.fi/2022/11/02/ungdomsbarometern-2022-psykisk-ohalsa-okar/>

Börjesson, M., 2019. *Hälsofrämjande samtal med tonåringar och unga vuxna*. Lund: Studentlitteratur.

De Jong, P., Kim Berg, I., 2008. *Ratkaisukeskeisen terapian oppikirja*. (B. Furman & A. Mattila, Övers.; 2 uppl.) Lyhytterapiainstituutti Oy. (Originalutgåvan publicerad 2008)

Facebook 2023, Sosionomien uraverkosto. Ryhmän säännöt. Hämtat 29.1.2024 Från <https://www.facebook.com/legacy/notes/1855241161420878/>

Finlex 2016, 21.12.2016/1285 Ungdomslag. Hämtat 7.2.2024 Från <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2016/20161285>

Finlex 2014, 30.12.2014/1301 Socialvårdslag. Hämtat 29.12.2023 Från <https://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2014/20141301>

Forskningsetiska delegationen 2012, God vetenskaplig praxis och handläggning av misstankar om avvikelse från den i Finland. Forskningsetiska delegationens anvisningar 2012. Hämtat 12.4.2024 från https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Harder, A. T., Eenshuistra, A, & Knorth, E. J. (2021). *Feeling Better: Experiences and Needs of Adolescents and Professionals Regarding Their Mentoring Relationship in Residential Youth Care*. Child & Youth Care Forum, 51, 613–631. <https://doi.org/10.1007/s10566-021-09645-x>

Holm Ivarsson, B., 2013. *MI motiverande samtal. Praktisk handbok för skolan*. Malmö: Gothia Fortbildning AB.

Holm Ivarsson, B., Ortiz, L., Wirbing, P., 2010. *MI motiverande samtal. Praktisk handbok för socialt arbete*. Stockholm: Författarna och Gothia förlag AB.

Holmqvist, R., 2023. *Samtal i socialt arbete. Vägar till förändring*. Stockholm: Författaren och Liber AB.

Jacobsen, D-I, 2007. *Förståelse, beskrivning och förklaring. Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Danmark: Studentlitteratur.

Juhila, K. (2004). *Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia*. JANUS, 12(2), 155–183.

Kellheim, A., & Weide, B., 2013. *Coachande handledning, en metodbok för ledarutveckling och professionellt klientarbete*. Stockholm: Liber.

Kvale, S., 1997. *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Matthew, J., 2018. *Working with troubled children and teenagers*. London: Jessica Kingsley Publishers.

Mazzarella, M., 2020. *Samtal*. Finland: Merete Mazzarella och SAGA Egmont.

Mieli ry 2022, Mistä mielenterveys rakentuu. Hämtat 19.1.2024 Från <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/mita-mielenterveys-on/mista-mielenterveys-rakentuu/>

Mielenterveystalo 2024, Samtalsterapi vid psykiska störningar. Hämtat 21.1.2024 Från <https://www.mielenterveystalo.fi/sv/samtalsterapi-vid-psykiska-storningar>

Mollberger Hedqvist, G. (2006). *Samtal för förståelse. Hur utvecklas yrkeskunnande genom samtal?* Doktorsavhandling. Lärarhögskolan i Stockholm. Institutionen för individ, omvärld och lärande. Stockholm: HLS Förlag.

Naar-King, S., Suarez, M., 2014. *Motiverande samtal. MI med tonåringar och unga vuxna*. Lund: Studentlitteratur.

Nelson, M., Henricson, S., Norrby, C., Wide, C., Lindstöm, J. & Nilsson, J. (2015). *Att dela språk men inte samtalsmönster: Återkoppling i sverigesvenska och finlandssvenska handledningssamtal*. *Folkmålsstudier*, ISSN 0356–1771, Vol. 53, p. 141–166.

Patel, R., Davidson, B., 2011. *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur.

Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, T. & Vepsä, P., 2020. *Ammattina sosionomi*. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Rautalinko, E., 2013. *Samtalsfärdigheter - stöd, vägledning och ledarskap*. Stockholm: Erik Rautalinko och Liber AB.

Studieinfo 2023, Socionom (YH), socialbranschen. Hämtat 7.2.2024 Från <https://opintopolku.fi/konfo/sv/koulutus/1.2.246.562.13.00000000000000000254>

Svenskt Näringsliv 2022, Psykisk ohälsa ökar. Hämtat 30.1.2024 Från https://www.svensktnaringsliv.se/sakomraden/pension-och-forsakring/psykisk-ohalsa-okar_1181602.html

THL 2024, Mielenterveys. Nuorten mielenterveyshäiriöt. Hämtat 3.1.2024 Från <https://thl.fi/aiheet/mielenterveys/mielenterveyshairiot/nuorten-mielenterveyshairiot>

THL 2023, Psykisk hälsa. Främjande av psykisk hälsa. Hämtat 3.1.2024 Från <https://thl.fi/sv/web/psykisk-halsa/framjande-av-psykisk-halsa>

UMO 2019, Samtalsstöd av professionella. Hämtat 17.1.2024 Från <https://www.umo.se/att-ta-hjalp/att-prata-med-nagon/att-ga-i-terapi/>

THL 2022, Teman. Psykisk hälsa. Hämtat 31.10.2023 Från <https://thl.fi/sv/teman/psykisk-halsa>

Turnbull, W., 2003. *Language in action: psychological models of conversation*. London: Psychology Press.

Utbildningsstyrelsen 2024, Språkets betydelse för lärandet och tolkningen av verkligheten.

Hämtat 31.1.2024 Från <https://www.oph.fi/sv/sprakets-betydelse-larandet-och-tolkningen-av-verkligheten>

Valvira 2023, Socionom, geronom eller rehabiliteringshandledare utbildade i Finland.

Hämtat 3.1.2024 Från <https://valvira.fi/sv/yrkesrattigheter/socionom-geronom-eller-rehabiliteringshandledare-utbildade-i-finland>

WHO 2021, Mental health of adolescents. Hämtat: 2.1.2024 Från

<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/adolescent-mental-health>

WHO 2022, Mental health. Mental health promotion and prevention. Hämtat 4.2.2024

Från <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

Bilaga 1 Intervjuförfrågan

ETSIN HAASTATELTAVIA / INTERVJUFÖRFRÅGAN

Hej alla socionomer som samtalar med ungdomar i sitt arbete!

Jag studerar på Yrkeshögskolan Novia och gör mitt examensarbete om socionomers upplevelser av att stöda psykisk hälsa och välbefinnande hos ungdomar genom samtal.

Jag söker nu 4–5 yrkesverksamma socionomer att intervjuas. Intervjuerna är anonyma individuella intervjuer som genomförs i ett online möte eller face to face i Helsingfors. Tiden för intervjun är ca 1 timme och språket som används är svenska eller finska.

Inför intervjuerna förser jag intervjupersonerna med intervjufrågorna samt en samtyckesblankett. Intervjuerna kommer att genomföras så snart som möjligt.

Om du är intresserad av ämnet och skulle vilja bli intervjuad, vänligen kontakta mig via e-post jannika.vuori@edu.novia.fi eller med ett privat meddelande här i Facebook. Tack så mycket för ditt intresse!

Hei kaikki sosionomit jotka työssään keskusteleivat nuorten kanssa!

Opiskelen Ammattikorkeakoulu Novia:ssa (Yrkeshögskolan Novia) ja teen opinnäytetyötä sosionomien kokemuksista nuorten mielenterveyden ja hyvinvoinnin tukemisesta keskustelun kautta. Etsin nyt 4–5 sosionomia haastateltavaksi. Haastattelut ovat anonymiä yksilöhaastatteluja, jotka toteutetaan etänä verkkotapaamisessa tai kasvotusten Helsingissä. Haastatteluun varataan aikaa noin tunti ja haastattelukielenä on ruotsi tai suomi. Haastateltaville toimitan ennen haastatteluja haastattelukysymykset ja suostumuslomakkeet. Haastattelut toteutetaan mahdollisimman pian.

Mikäli kiinnostuit aiheesta ja olisit valmis haastateltavaksi, otathan yhteyttä sähköpostitse jannika.vuori@edu.novia.fi tai yv-viestillä

Kiitos mielenkiinnostasi!

Bilaga 2 Informerat samtycke

Informerat samtycke

Jag intygar att uppgifterna som utlämnas i den här intervjun får användas i forskningssyfte till intervjuarnas examensarbete. Jag som respondent är anonym i hela examensarbetet.

Ort _____

och _____

datum: _____

Underskrift: _____

Jag intygar att informationen som jag får under intervjun behandlas konfidentiellt och enbart i forskningssyfte till mitt examensarbete.

Ort och

datum _____

Underskrift: _____

Suostumuslomake

Vakuutan, että tässä haastattelussa annettuja tietoja voidaan käyttää tutkimustarkoituksiin haastattelijan opinnäytetyössä. Vastaajana olen anonyymi koko opinnäytetyön ajan.

Paikka _____ ja _____ päivämäärä: _____

Allekirjoitus: _____

Vakuutan, että haastattelussa saamani tiedot käsitellään luottamuksellisesti ja vain opinnäytetyöni tutkimustarkoituksiin. Haastattelun aineisto hävitetään työn valmistuttua.

Paikka _____ ja _____ päivämäärä: _____

Allekirjoitus: _____

Bilaga 3 Intervjufrågor

På svenska

1. I vilken ålder är dina klienter?
2. Har du individuella samtal med dina klienter eller kan andra personer vara med såsom familjemedlemmar, vänner eller andra professionella?
3. Hur många gånger träffar du dina klienter i genomsnitt?
4. Vilka är de vanligaste orsakerna till att ni träffas? (t.ex. informera, hjälpa kunden till andra tjänster, åstadkomma förändring)
5. Vad har ni för typ av policy och regler vad gäller individuella samtal?
6. Vilka typer av problematik har dina klienter?
7. På vilka sätt kan du skapa tillit och skapa en relation med dina klienter via samtalet?
8. Hur gör du om klienten visar motstånd och inte vill berätta eller vill sluta samtalet?
9. På vilka sätt kan du via samtalet stöda och stärka klientens psykiska hälsa och välbefinnande?
10. Är du influerad av några samtalsmetoder och i så fall av vilka? (Hur syns det i ditt arbete?)
11. Finns det andra redskap som du använder dig av i tillägg till samtalet?
12. Vad anser du att är dina viktigaste uppgifter i samtalet?
13. Vad skulle du säga att kännetecknar det goda samtalet?

På finska

1. Minkä ikäisiä asiakkaasi ovat?
2. Teetkö yksilötyöskentelyä asiakkaidesi kanssa tai voiko mukana olla muitakin henkilöitä kuten perheenjäseniä, ystäviä tai muita ammattilaisia?
3. Kuinka monta kertaa tapaat asiakkaitasi keskimäärin?
4. Mitkä ovat syyt tapaamisiin yleisimmin? (esim. informoida, edesauttaa asiakasta muihin palveluihin, aikaansaada muutosta)
5. Millaisia käytäntöjä ja sääntöjä teidän organisaatiossanne on liittyen yksilökeskusteluihin?
6. Millaisia haasteita asiakkaillasi on?
7. Millä tavoin voit rakentaa luottamusta ja luoda suhteita asiakkaisi keskustelun avulla?
8. Miten toimit, jos asiakas ei halua kertoa tai haluaa lopettaa keskustelun?
9. Millä tavoin voit tukea ja vahvistaa asiakkaan mielenterveyttä ja hyvinvointia keskustelun kautta?
10. Oletko saanut vaikutteita tietyistä keskustelumenetelmistä, ja jos olet, niistä mistä keskustelumenetelmistä? (Miten se näkyy työssäsi?)
11. Onko sinulla muita työkaluja keskustelun lisäksi?
12. Mitä pidät tärkeimpinä tehtävinäsi keskustelussa?
13. Mikä on mielestäsi ominaista hyvälle keskustelulle?