



Socionomers syn på bemötande i relation till unga vuxna

En kvalitativ studie av socialt arbete i Malmö

Abdalla Mohammed

Examensarbete i socialt arbete
15 hp
Socionomprogrammet
Mars 2020

Malmö universitet
Hälsa och samhälle
205 06 Malmö

SOCIONOMERS SYN PÅ BEMÖTANDE I RELATION TILL UNGA VUXNA EN KVALITATIV STUDIE AV SOCIALT ARBETE I MALMÖ

”Socionomers syn på bemötande i relation till unga vuxna”. En kvalitativ studie av socialt arbete i Malmö. Examensarbete i socialt arbete 15 högskolepoäng. Malmö universitet: Fakulteten för hälsa och samhälle, institutionen för socionomprogrammet, 2020.

Syftet med denna studien är att beskriva hur socionomer bemöter unga vuxna i Malmö. Studien undersöker hur socionomer i Malmö förhåller sig till olika aspekter av bemötande och vilken betydelse bemötandet har, särskilt för att skapa en god relation mellan klienten och den professionelle, samtidigt som uppsatsen belyser utmaningar som socionomer ställs inför i sin arbetssituation. Empirin samlades in genom fem semistrukturerade intervjuer av kuratorer och socialtjänsthandledare. Vidare har jag använt mig av professionsetik, pliktetik och dygdetik som teoretiska utgångspunkter. Den insamlade empirin har analyserats utifrån de tre valda teorierna samt tidigare forskning och bakgrund.

Resultatet visar att en god relation byggs genom att socionomen har förståelsen kring bemötandets innebörd och förhåller sig till bemötandet av klienten genom att förstå vikten av kommunikation. Språket, att vara lyhörd, tydlig och respektfull är betydelsefullt i bemötandet. Det framkommer också att socionomen har ett ansvar att följa etiska riktlinjer och förhållningssätt, men samtidigt måste socionomen använda sig av personlig närvaro i sitt relationskapande utan att vara privat. Informanterna bekräftar vikten av att förstå och hantera den makt en socionom ofta besitter i relationen till klienten. Medvetenhet om maktpositionens betydelse i relationen sågs som viktig.

Nyckelord: Bemötande, Unga vuxna, Socionom, Socialt arbete, Kvalitativ studie, Professionsetik, Pliktetik, Dygdetik

"SOCIALWORKERS VIEW OF APPROACH IN RELATION TO YOUNG ADULTS"

A QUALITATIVE STUDY OF SOCIAL WORK IN MALMÖ

The purpose of this study is to describe how social workers approach young adults in Malmö. It examines the different aspects of the approach and its significance, especially in order to establish a good relationship between the professional and the client, while at the same time highlighting the challenges that social workers face.

The essay was compiled through five semi-structured interviews by counselors and social services workers. Furthermore, theoretical points of departure are professionethics, duty ethics and virtue ethics. The empirical data collected has been analyzed on the basis of the three chosen theories as well as previous research and background.

The result shows that a good relationship is built by the social worker having an understanding of the meaning of the care and understanding the importance of listening, being clear, and being respectful towards the client.

Also, the social worker has a responsibility to follow ethical guidelines and attitudes, but at the same time must make use of personal presence in building the relationship without being too personal. The participants confirm the importance of understanding and managing the power that a social worker often possesses in the relationship with the client. Awareness of this issue was seen as important.

Keywords: Approach, Young adults, Social worker, Social work, Qualitative research, Professionethic, Duthyetic, Virtueethic

Innehåll

1.1 Inledning	6
1.2 Problembeskrivning.....	6
1.3 Syfte och frågeställningar	7
1.4 Studiens avgränsning	8
2. BAKGRUND.....	8
2.1 Begreppet bemötande	8
2.2 Etik, maktförhållande och bemötandet inom socialt arbete.....	9
2.3 Aspekter av kommunikation i bemötande.....	10
2.4 Att bygga relationer	11
2.5 Att bli vuxen	12
3. TIDIGARE FORSKNING.....	13
3.1 Bemötande, relationsskapande och makt	13
3.2 Unga vuxna	14
3.3 Sammanfattning av tidigare forskning och bakgrund	15
4. TEORETISKT RAMVERK.....	15
4.1 Profession och semiprofession	15
4.2 Pliktetik och dygdetik	15
4.3 Professionsetik	17
4.4 Teorins relevans till uppsatsen.....	18
5. METOD.....	19
5.1 Metodval.....	19
5.2 Urval	19
5.3 Datainsamling	20
5.4 Litteratursökning	20
5.5 Tematisk analys	21
5.6 Etiska överväganden	22
6. RESULTAT & ANALYS.....	23
6.1 Attityd—polaritet mellan professionalitet och att vara privat.....	23
6.2 Etiska och moraliska överväganden i bemötandet	25
6.3 Att bygga goda relationer med unga vuxna klienter	27
6.4 Kommunikation och samtalsmetodik.....	28
6.5 Kroppsspråk	30
6.6 Kompetens och professionalitet – maktperspektivet.....	31
7. SLUTDISKUSSION	33
7.1 Sammanfattning.....	33

7.2 Resultat.....	34
7.3 Metoddiskussion.....	36
7.4 Förslag till vidare forskning.....	37
8. LITTERATURFÖRTECKNING.....	38
9. Bilagor.....	41
9.1 Bilaga 1 - INFORMATIONSBREVET.....	41
9.2 Bilaga 2 - Intervjuguide	42

1. INTRODUKTION

1.1 Inledning

I denna uppsats undersöker jag aspekter av bemötande inom socialt arbete med unga vuxna i Malmö. Att ett gott bemötande inom socialt arbete är väsentligt lyfts fram i olika sammanhang, exempelvis i SOU 2018:11 *Vårt gemensamma ansvar – för unga som varken arbetar eller studerar*. Inom allt socialt arbete ingår möten mellan människor varför det är väsentligt att socionomer har kompetens avseende bemötande och en hög grad av medvetenhet om hur olika sätt att bemöta påverkar relationen mellan den professionelle och olika klienter (Blennberger, 2013). Att arbeta som socionom innebär att hjälpa individer att förändra sin livssituation. Detta betyder att det krävs kunskaper om hur både samhälle och människor fungerar. Att både kunna se helheter och i bemötandet känna och visa empati för enskilda människor är viktigt.

Begreppet unga vuxna används ofta inom socialt arbete. Malmös har en relativt sett ung befolkning och det finns därigenom många utmaningar inom gruppen unga vuxna. Många unga saknar arbete och stadens demografiska sammansättning med många nyanlända inom kategorin unga vuxna ställer stora krav på de som arbetar med det förebyggande och det behandlande sociala arbetet. Utifrån detta perspektiv är det relevant och angeläget att studera hur socionomer inom Malmö arbetar (Malmö stad, 2013).

Denna uppsats är en kvalitativ studie som bygger på intervjuer med socionomer. Jag riktar in mig på bemötandet av unga vuxna i socialt arbete och hur relationer byggs upp mellan den professionelle och klienten.

1.2 Problembeskrivning

För flera professioner, särskilt inom socialt arbete, är bemötandet en väsentlig del av yrkesrollen och kompetensen. Bemötande kan definieras som ett aktivt förhållningssätt i möte med en annan människa. Det innebär således att bemötande är en medveten och övervägd handling. Därmed är bemötande grundläggande för socionomens arbete (Meeuwisse & Swärd m.f.l, 2016). Att det har riktats kritik mot socialtjänsten för brister i bemötande gör ämnet för uppsatsen särskilt relevant. Exempelvis har socialstyrelsen konstaterat att det såväl inom grundutbildning, i generella system och strukturer och lagstiftning finns svagheter på området (Socialstyrelsen, 2004).

Då bemötande per definition handlar om en eller flera människors möte har begreppet en inneboende dualitet eftersom det kan betraktas från olika perspektiv. Dels utifrån individen som bemöter och dels utifrån den eller de som blir bemöta. Upplevelsen av ett möte kan därför bli helt olika – det vill säga en person kan känna sig negativt bemött även om den andra personen uppfattar bemötandet som korrekt och bra. För att kunna skapa en god

relation mellan en ung vuxen klient och socionomen blir detta perspektiv väsentligt. Att det därtill i mötet råder en ojämlik maktrelation gör bemötandet särskilt viktigt (Holm, 2009).

Socionomer som arbetar med socialt arbete i en kommunal organisation företräder en myndighet. Därigenom präglas mötet mellan socionomen och klienten av en obalans i maktförhållandet. Socialarbetaren har samtidigt genom lagstiftning behörighet att gripa in i och ta beslut som påverkar människors livssituation. Detta är ett förhållande som gör relationsskapandet och därmed bemötandet till en betydande del i yrkesutövningen (Billquist, 1999; Hall, 2001). Enligt Socialstyrelsen kräver ett gott bemötande både empati och inlevelseförmåga och därtill kunnsighet och lyhördhet. Att tillägna sig ett medvetet förhållningssätt i bemötandet av klienter är viktigt för den professionelle (Socialstyrelsen, 2004).

En viktig del i bemötandet – för att balansera en asymmetrisk maktrelation – är att ha respekt för integriteten hos den man samtalar med. Det är också avgörande för ett gott bemötande att under ett samtal ge den andra personen tid för att själv uttrycka sig och känna sig sedd. En aspekt av bemötande som är viktig i yrket är att kunna behandla alla klienter likvärdigt oavsett deras situation eller klientens agerande i mötet. Det är den professionelle som alltid har det yttersta ansvaret i bemötande av en klient. I mötet med socialtjänsten har klienten inget ansvar utan ska kunna ha höga förväntningar och ställa krav på den professionelle. Att informera om klientens rättigheter ingår i bemötandet (Meeuwisse & Swärd m f.l , 2016).

Vid ett möte sker ett ömsesidigt observerande mellan samtalsledaren och klienten. Hur olika former av kommunikation påverkar bemötandet är viktigt för socionomer att ha insikt om. Tonfall, ordval, kroppsspråk och kroppshållning, klädsel är exempel på faktorer av kommunikation som har inverkan på klientens upplevelse av mötet (Andersen, 2003; Dimpleby & Burton, 1999).

Genomgående för de ovan beskrivna aspekterna av bemötande är att etik och etiska överväganden spelar en central roll. Enligt Blennberger (2005) är mognad i moraliskt avseende och etisk kompetens samt att det finns nära samband mellan dygd och bemötande viktigt inom socialt arbete. Enligt författaren bör den som ägnar sig åt socialt arbete vara medveten om vad som är väsentligt i bemötandet av en klient, något som benämns bemötandeetik. Blennberger (2005) talar därtill om etiska karaktärsdrag som avspeglas och påverkar bemötande. Lyhördhet, medkänsla och empati, saklighet och opartiskhet, respekt men också uppriktighet samt förmågan att behandla alla likvärdigt är egenskaper som lyfts fram (Blennberger, 2005).

1.3 Syfte och frågeställningar

Utifrån problembeskrivningen vill jag i uppsatsen undersöka och beskriva hur professionella inom socialt arbete bemöter unga vuxna i Malmö. I studien utforskar jag därför hur socionomer i Malmö förhåller sig till olika aspekter av bemötande och vilken betydelse de

har, särskilt för att skapa en god relation skapas mellan klient och den professionelle. Därigenom syftar uppsatsen till att belysa de utmaningar som socionomer ställs inför i sin arbetsituation.

De frågeställningar som jag i första hand besvarar i uppsatsen är:

- Hur byggs en god relation upp mellan socionomen och klienten?
- Vilka aspekter i bemötandet betonar socionomer som särskilt betydelsefulla och framgångsrika i arbetet med unga vuxna?

1.4 Studiens avgränsning

I denna studie kommer jag endast utforska bemötande och endast utifrån professionella socionomer som har unga vuxna som klientuppdrag. Intervjuerna i studien omfattar endast personer som har studerat i socionomprogrammet.

2. BAKGRUND

I detta kapitel ger jag en bred bakgrundsteckning för uppsatsen avseende bemötande och unga vuxna. Inledningsvis behandlas bemötande som begrepp, särskilt inom socialt arbete. Därefter tar jag upp etik och maktförhållanden samt kommunikation som väsentliga aspekter av bemötande och relationsskapande. Avslutningsvis ger jag en bakgrund till vuxenblivandet.

2.1 Begreppet bemötande

Begreppet bemötande är grundläggande för uppsatsens ämne. Det finns en omfattande litteratur som behandlar bemötande i socialt arbete. Jag refererar här till ett urval av denna. I *”Bemötandets etik”* (Blennberger, 2013) definieras bemötande som att “uppträda mot någon”. Bemötande är enligt Blennberger (2013) centralt i yrken där den professionelle möter andra människor. I offentlig verksamhet används begreppet bemötande, medan man inom den privata sektorn oftare använder begreppet service, när man talar om samma sak. I *”Professionellt bemötande”* (Thordarson, 2010) behandlas begreppet bemötande i relation till professioner där möten med klienter ingår som en väsentlig del. Svårigheter finns i form av att samma bemötande inte fungerar för alla, beroende på vilka problembilder som finns hos klienten. Behov av kompetens kring bemötande ses som grundläggande för professionen. I *”Det räcker inte att vara snäll: om empati och professionellt förhållningssätt inom människovårdande yrken”* (Holm, 2009) undersöks vad som definierar ett gott bemötande. Holm har även undersökt utbildningens betydelse för professionens bemötande. Förmågan att ha ett professionellt förhållningssätt är enligt Holm relaterat till en god självkännet. Ett förhållande mellan socialarbetare och klienter som kännetecknas av respekt och bevarad integritet är inget som man enbart uppnår via teoretisk utbildning. Det kräver en kombination av teoretiskt kunnande och praktiskt utövande av yrket. Holm (2009) använder begreppet förtroghetskunskap. Samtidigt som socialarbetaren under sin utbildning tillägnar sig

kunskaper, är även vägledande etiska regler och riktlinjer viktiga beståndsdelar i utbildningen. Bemötandet av klienter ska alltid präglas av respekt. Den som är i behov av hjälp och möter en professionell hjälpare har rätt till en respektfull behandling, för att därmed inte hamna i en situation med upplevt mindre värde (Holm, 2009). Thordarson (2010) påpekar att teoretisk kunskap inte är tillräcklig och framför därtill att utbildningar ofta har alltför begränsade inslag som leder till bemötandekompetens. Kompetens kräver alltså utbildning men också av erfarenhet. Att få möjlighet till detta inom offentlig sektor kan vara svårt. Att känna till sina olika handlingsalternativ för olika situationer. Värdet av social kompetens och att tillägna sig förmåga att tolka ansiktsuttryck, gester kroppshållning med mera lyfts fram. Enligt Thordarson är det dock inte möjligt att bli helt fullärd, då bemötande hela tiden påverkas av situationer som inte går att förutsäga och att det alltid finns behov av anpassning beroende på enskilda klienters villkor (Thordarson, 2010).

2.2 Etik, maktförhållande och bemötandet inom socialt arbete

I litteraturen lyfter många författare fram betydelsen av etiska överväganden och behov av att förstå obalanserade maktförhållanden i socialarbetarens yrkesroll. Dessa teman utgör således en nödvändig bakgrund för uppsatsen.

I *"Social work values and ethics"* (Reamer, 2013) beskrivs hur socialarbetaren påverkas av såväl etiska riktlinjer som värderingar. Den professionelle har ansvar för att möta den enskildes behov och att hjälpa utifrån dessa behov. Samtidigt har den professionelle skyldighet att vara omsorgsfull och respektfull i sitt bemötande, samt ta hänsyn till individuella, etiska och kulturella skillnader (Reamer, 2013). *"Social Work: value guided practice for a global society"* (Bisman, 2014) tar upp vikten av att den professionelle fokuserar på att bemöta sina klienter med uppmärksamhet, intresse, respekt och engagemang.

I *"Ethics and Supervision Process – Fundamentals of Social Work Practice"* (Carras, 2013) pekar författaren på etiska värden och principer som viktiga för att vägleda den professionelle i bemötandet inom det sociala arbetet. Klienten ska behandlas som en autonom individ med förmåga att fatta egna beslut. Samtidigt ska den professionelle, i deras relation, eftersträva ett jämlikt förhållande. Med ett gott etiskt bemötande säkerställs klientens välbefinnande (Carras, 2013).

"Anerkjennelse og profesjon" (Pettersen & Simonsen, 2010) behandlar hur professionella utövare bemöter människor i utsatta positioner. Erkännande i bemötandet är enligt författarna en betydande aspekt av professionell praxis. De pekar på olika sätt att förstå fenomenet erkännande satt i relation till yrkesrollen och yrkesetiken. I *"Erkännande"* (Honeth, 2003) beskrivs "rättsvisans andra". Författaren menar att enskilda hjälpbehövande eller speciella grupper kan riskera att offras för ett universellt tänkande. Om inte människan synliggörs i mötet utifrån moraliska och etiska aspekter, behövs en medvetenhet om ojämlika eller asymmetriska relationer, och den egna rollen i sådana relationer (Honeth, 2003). I *"Kommunikation i praktiken"* (Eide & Eide, 2006) förs ett kommunikationsteoretiskt

perspektiv fram kring hur man i asymmetriska relationer verbalt kan bekräfta andra i mötet. Även Holm (2009) framhåller att relationen mellan den professionelle socialarbetaren och klienten inte är jämbördig (Holm, 2009). Ansvar för en god relation ligger alltid hos socialarbetaren. Den hjälpsökande klienten är kravlöst i behov av hjälp. En av Holms (2009) upptäckter var att de socialarbetare som hade mest professionellt bemötande, var de som hade medicinsk inriktning på sitt arbete. De med kortare utbildning var mer moraliserande i sitt förhållningssätt i jämförelse med de som hade längre utbildning. Holm drog slutsatsen att längre utbildning och professionell träning genererade ett bättre bemötande och en mer empatisk och etisk kommunikation (Holm, 2009).

Att den hjälpbehövande ofta befinner sig i en beroendeställning betyder att de i samhället kan betraktas och behandlas som om de är mindre värda. När de söker hjälp hos sociala institutioner, har de rätt att bemötas på ett sätt som gör att de slipper uppleva detta. Klientens självbild påverkas av bemötandet, och ett positivt arbete med klientens problem underlättas om det kan ta avstamp i byggandet av en positiv självkänsla. Respekten kan även handla om gränssättande. Ett normlöst arbete utan gränssättning skickar signaler om bristande tilltro till klientens egenresurser. Socialarbetaren behöver vara medveten om de egna känslorna och behoven. Denna medvetenhet är en förutsättning för att man ska kunna kontrollera dem. Utan kontroll finns risken att de egna behoven och känslorna visar sig i mötet med klienten (Holm, 2009). Enligt *"Bemötandeboken"* (Echeverri, 2010) är en förutsättning för att kunna ha ett gott bemötande att man som professionell har god kännedom om det arbete som ska utföras och de insatser som eventuellt kommer att genomföras. Processen underlättas och effektiviseras av att klientens behov tillgodoses. I det professionella mötet är det alltid den andra parten som avgör om bemötandet är bra eller mindre bra. Echeverri (2010) ser i likhet med flera andra författare bemötandet som en medveten riktad handling mot en annan människa (Echeverri, 2010).

2.3 Aspekter av kommunikation i bemötande

Aspekter av kommunikation är av central betydelse för att uppsatsens ämne. De allra flesta mänskliga möten omfattar någon aspekt av kommunikation. Hur vi kommunicerar är därför en väsentlig del av ett gott bemötande. Att ge en enkel definition av kommunikation är svårt. I boken *"Kommunikationsteorier: en introduktion"* (Fiske, 1997) pekar författaren på de främsta uppfattningarna inom medie- och kommunikationsvetenskap. Han skriver att *"Kommunikation är en av de mänskliga aktiviteter som alla känner till men få kan definiera tillfredsställande."*

Enligt Fiske (1997) utgår all kommunikation från tecken och koder som förs över till en annan person. Därmed byggs sociala relationer. De sociala relationerna påverkas också av de mentaliteter och attityder, förväntningar och förutfattade meningar hos individerna. Fiske (1997) skriver att *"den process genom vilken en person sätter sig i relation till andra eller påverkar beteendet, sinnesstämningen eller det emotionella gensvaret hos någon annan och*

vice versa.” (Fiske, 1997). Det är även viktigt att komma ihåg att kommunikation förutom det talade ordet även består av ickeverbala former, det vill säga kroppsspråk med mera.

I *”Bemötandeboken”* (Echeverri, 2010) framhålls att vårt kroppsspråk tydligt visar hur obekväma eller avslappnade vi är och hur vi upplever en situation. Våra känslor och intentioner avspeglas genom vår hållning och blick. Det är en naturlig och oundviklig del av hur vi kommunicerar. Vi använder flera olika medel, eller multimodaliteter när vi interagerar med andra människor, ansikte-mot-ansikte (Echeverri, 2010). Vi läser av en annan människa när vi tolkar hans rörelser, kroppshållning, minspel och ansiktsuttryck (Blennberger, 2013). Enligt *”Kommunikation är mer än ord”* (Burton & Dimbleby, 1999) finns fem huvudsakliga element: mimik, beröring, kroppsnärhet, gester, och kroppsutrymme. Det finns inom multimodalitet därtill många andra aspekter såsom beröring, ögonkontakt, utseende och kläder, andra fysiska attribut och hur man placerar sig i rummet. Allt detta är ofta lika betydelsefullt som vad vi faktiskt säger. Ibland kan man uppleva en motsägelsefullhet mellan en persons kroppsspråk och vad hen säger. Det kan indikera att personen inte är helt ärlig med sina ord. Det kan leda till en otydlighet och osäkerhet i bemötandet. Att förstå kroppsspråk är således väsentligt i socionomens kontakt med klienter (Burton & Dimbleby, 1999, Echeverri, 2010). Såväl tonfall som ordval är väsentligt vid allt bemötande. Redan i mötets inledning, med hälsningsfraser, kan en god stämning skapas. Det handlar då om tilltal, tonläge och om röstens klang och värme. På så sätt kan förtroende och tillit hos klienten uppnås. Å andra sidan kan ett formellt och torrt mottagande initialt leda till att klienten blir osäker och sluten (Blennberger, 2013).

2.4 Att bygga relationer

Att skapa goda relationer är en av huvudfrågorna för uppsatsen. Olika författare har beskrivit hur relationer byggs upp och vad som krävs för att skapa goda relationer.

”Community Integration of Transition-Age Individuals: Views of Young with Mental Health Disorders” (Gordon m.fl., 2007) är en studie av erfarenheter hos unga vuxnas när de befunnit sig i integrationsprocesser i samhället. I studien framkom det som viktigt för de unga att professionen lyssnade och att det fanns utrymme för skapandet av relationer. Professionens engagemang i form av emotionellt stöd och framtagandet av praktiska verktyg för hanteringen av olika besvärliga eller konfliktfyllda situationer angavs som viktigt. Sammantaget förmedlade detta förhållningsätt en känsla av att professionen brydde sig om den unga. Hög grad av tillgänglighet lyftes också fram som väsentligt (Gordon m.fl., 2007).

Att lyssnandet är väsentligt förs även fram i *”Mellan makt och hjälp: Om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare”* (Skau, 2007). Även vid manualbaserat arbete är enligt Skau (2007) lyssnandet en viktig del, så att individbaserade frågor som ligger utanför manualen kan ställas till klienten, för att få fram relevant och viktig information. Individbaserade frågor gör också att klienten kan känna sig lyssnad på och kan medverka till att klienten känner sig bemött på ett respektfullt och engagerat sätt (Skau, 2007).

2.5 Att bli vuxen

Det är idag en svår fråga att besvara när man räknas som vuxen. Människor räknas tidigare som vuxna redan vid avslutad folkskola eller vid konfirmationen. Under senare tid har man betraktats som vuxen då man flyttat till en egen bostad eller då man fått ett fast arbete. Då erbjöd arbetsmarknaden ett val mellan olika yrken. Idag står valet, lite tillspetsat, mellan fortsatt utbildning eller arbetslöshet. Ett försenat inträdande på arbetsmarknaden genererar en försening av etablering som vuxen.

I *”Grunderna i vår tids psykologi”* (Hwang m.fl., 2015) lyfts fem aspekter av att bli vuxen fram. Dessa är identitetsutforskning, instabilitet i livet, fokus på självet och den egna identiteten, en känsla av att vara ”mitt emellan” och en tid med många möjligheter. En markör för steget in i vuxenvärlden var tidigare äktenskapet men detta har nu hamnat långt ner bland de tecken som indikerar på att man blivit vuxen. Att se sig som vuxen idag och kunna stå på egna ben, förutsätter en grund av ekonomiskt oberoende. Utifrån den grunden ges individen möjlighet att fatta egna beslut och ta ansvar för sina handlingar. Detta är en tid som hos individen inrymmer mycket känslor och tankar (Hwang m.fl., 2015).

Vägen till att utvecklas till vuxen präglas till stor del av utforskning och funderande på den egna identiteten, tankar kring vem man är och hur framtiden kan tänkas komma att se ut. Att flytta hemifrån, att söka efter kärlek och den rätta partnern innebär att många livsfrågor formuleras, samtidigt som man inte lika tydligt har kvar sin tidigare referensgrupp, som föräldrar och syskon, vilka kan bidra med bekräftelse i identifieringsfasen. Sökande efter en partner idag innebär att man i större utsträckning prövar sig fram för att finna sin ”själsfrände” som kan komplettera ens egen identitet och personlighet. På utbildningsmarknaden söker man vägar för att hitta till det ideala arbetet som uppfyller kraven på självförverkligande och tillfredställelse. Om inte den tidigare referensgruppen (familjen) ersätts med ny motsvarande grupp som fungerar väl, kan processer med högt ställda förväntningar leda till förvirring och vilsenhetskänslor (Hwang m.fl., 2015).

Tidsperioden mellan ungdomstiden och så kallad riktig vuxenålder under de senaste decennierna förskjutits uppåt i ålder. Typiskt för processen i vuxenblivandet är även en stor instabilitet i många aspekter. Man byter partner, arbete, utbildning, boende och bostadsort. Idag händer det i ökad utsträckning att unga i etableringsprocessen retirerar och flyttar hem igen, beroende på ekonomiska eller bostadsrelaterade problem. Relationen till föräldrarna förändras och dessa ses numera främst som individer (Hwang m.fl., 2015).

Trots alla svåra aspekter innebär vuxenblivandets period en tid av optimism och en upplevelse av många möjligheter. Det är en tid som präglas av framtidsdrömmar och pendling mellan oro och hopp. Framtidsdrömmar upplevs som levande och realistiska samtidigt som den, kanske inte alltid så realistiska drömmen att bli popstjärna eller professionell idrottare, bleknar och ersätts med rimligare önskingar om ett välbetalt jobb och en livskamrat att trivas med. Framtida risker för vantrivsel på jobbet och skilsmässobräk ligger ännu i långt bort i fjärran för de flesta (Hwang m.fl., 2015).

3. TIDIGARE FORSKNING

Att genom bemötandet skapa goda relationer är en av huvudfrågorna för uppsatsen. Det är därmed viktigt att belysa hur ämnet har behandlats i tidigare forskning. Olika författare har beskrivit hur relationer byggs upp och vad som krävs för att skapa goda relationer. Andra forskare har på andra sätt tagit upp perspektiv som är nära relaterade till mina frågeställningar. I detta kapitel tar jag upp de som jag har bedömt som mest relevant för min uppsats.

3.1 Bemötande, relationsskapande och makt

I avhandlingen *”Etik och utmaning, om lärande av bemötande i professionsutbildningar”* (Croona, 2003), diskuteras bemötandets centrala roll i mellanmännsliga möten inom vård och omsorg. Croona (2003) menar att bemötandefrågor har en större betydelse där än jämfört med många andra yrkesområden. Enligt Croona (2003) har brister i bemötandet på senare tid blivit allt mer uppmärksammat i takt med en ökad medvetenhet om mänskliga och medborgerliga rättigheter. Croona (2003) konstaterar i avhandlingen att en specifik kompetens är nödvändig för att i en mångfacetterad och komplex praktik professionellt bemöta människor som behöver hjälp av olika slag. Croona (2003) menar därtill att det svårt eller kanske omöjligt att formulera allmängiltiga regler för bemötandet och etik som hör samman med ett professionellt bemötande. Att människor blir lyssnade på och får göra sina röster hörda lyfts också fram i avhandlingen som viktigt (Croona, 2003).

I studien *”Community Integration of Transition-Age Individuals: Views of Young with Mental Health Disorders”* (Gordon m.fl., 2007) framkom att det som är viktigt för unga klienter är att professionen lyssnade och att det fanns utrymme för att skapa relationer. Studien fokuserade på erfarenheter hos unga vuxna som befunnit sig i integrationsprocesser i samhället. Det som lyfts fram som viktigt är professionens engagemang i form av emotionellt stöd och framtagandet av praktiska verktyg för hanteringen av olika besvärliga eller konfliktfyllda situationer. Sammantaget förmedlade detta förhållningsätt en känsla av att professionen brydde sig om den unga. Hög grad av tillgänglighet lyftes också fram som väsentligt (Gordon m.fl., 2007).

I *”A Friend and an Equal: Do Young People in Care Seek the Impossible from their Social Workers?”* (McLeod, 2010) visar författaren att unga klienter söker en relation där socialsekreterarens förhållningsätt önskades i form av ett emotionellt stöd och inte endast ett yrkesmässigt förhållningssätt. I studien ställs frågan om unga har alltför stora eller orimliga förväntningar på sin relation med socialsekreterare. Författaren konstaterar att de unga sökte uppriktighet och förtroende. De ville bli lyssnade på och önskade tydlighet. De önskade att handlingar skulle ligga i linje med vad man sagt och lovat. Den professionella distans som professionsetiken ställer krav på hamnar, enligt McLeods (2010) studie, i konflikt med de ungas önskan om en jämlik och vänskaplig relation med sin socialarbetare. När McLeod

(2010) analyserade resultaten på en mer detaljerad nivå, fann hon att de unga ändå hade en god förståelse för vad en god socialsekreterare är och skulle kunna vara, och att deras förståelse för socialsekreterarens roll stämde överens med det som anses vara en god praktik inom socialt arbete. Socialsekreterarna sågs som viktiga och som personer med stor makt över deras liv. Utifrån att socialsekreteraren betraktades som en person med makt över deras situation önskade de att bli behandlade som jämlikar med rätt till delaktighet i beslut som rör dem, och aldrig bli uppläxade på ett paternalistiskt eller nedlåtande vis (McLeod, 2010). Croona (2013) framhåller att asymmetriska maktrelationer i mötet med människor är väsentliga att förhålla sig till i bemötandet. Relationerna är ofrånkomligen ojämlika eftersom parterna inte har samma förpliktelser och rättigheter. Även i avhandlingen *"Den dubbla vanmaktens logik En studie om långvarig arbetslöshet och socialbidragstagande bland unga vuxna"* (Angelin, 2009) framhålls att asymmetrisk maktfördelning är förhärskande vid socialt arbete. Författaren har undersökt vad det innebär att vara socialbidragstagare. Unga vuxna utgör en stor del av Sveriges socialbidragstagare och för de flesta är perioden med mottagande av socialbidrag övergående och något av en parentes i etableringsprocessen mot vuxenlivet. Bland avhandlingens respondenter fanns även individer med ett mer varaktigt beroende av socialbidrag. För den gruppen har denna tid däremot inneburit en period av social underordning, maktlöshet och förödmjukelse. Av populationen i avhandlingen, uppfattade sig närmare hälften som underklass. Deras uppfattning av socialtjänstens insatser var negativ och bar prägel av en upplevd asymmetrisk maktfördelning. Bemötande och relationer angavs som viktiga och lyftes fram som väsentliga för socialt arbete av respondenterna. Vidare fastslogs det som centralt att relationen mellan socialarbetare och unga bidragstagare präglades av värdighet, samt att det gavs förutsättningar för ett gott socialt arbete i form tidsmässiga och ekonomiska resurser (Angelin, 2009).

3.2 Unga vuxna

Av *"Posttraumatic growth and well-being among adolescents and young adults (AYAs) with cancer:"* (Husson, m fl, 2017) framgår att gå in i vuxenlivet är den period i livet där de stora omställningarna äger rum, samtidigt som utvecklingen av den egna identiteten fortsätter (Husson, 2017). Konsekvenser av detta avhandlas i *"Individualiseringens villkor"* (Gillberg, 2010). En allt senare etablering i vuxenlivet har lett till en ökning av beroendet av föräldrastöd, vilket försvårar processen i skapandet av vuxenidentitet. Gillbergs (2010) forskning visar även att samhället ställer stora krav på den unga vuxna att lyckas. De har kapacitet att lyckas, men att lyckas ställer stora krav på den egna viljan hos individen. Unga vuxna utvecklar ibland psykiska ohälsa på grund av de krav som de haft på sig själva utifrån familjens förväntningar på dem (Gillberg, 2010). Att unga vuxna är en kategori som har en ekonomisk situation som är mer utsatt än andra grupper har konstaterats i forskningen (Angelin 2009). Sårbarheten under processen med att lämna familjen som man föddes in i, för att i stället bli oberoende, är stor och innebär konfliktfyllda kompromisser. Beroendet av ekonomiskt stöd under studietiden står i motsats till viljan att själv vara en oberoende individ med möjligheter att bilda en egen familj (Husson, 2017). En annan fråga som Gillberg (2010) lyfter fram i sin forskning är hur övergripande strukturella förändringar i samhället i hög grad påverkar unga vuxna och deras förutsättningar och levnadsvillkor. Att socionomer inom

socialtjänsten agerar medvetet utifrån detta blir därmed särskilt viktigt i relationen till unga vuxna klienter (Gillberg, 2010).

3.3 Sammanfattning av tidigare forskning och bakgrund

De aspekter som lyfts i forskning och teori om bemötande, relationsskapande och makt utgör tillsammans med forskning om vuxenblivande en nödvändig bas för uppsatsen. De olika temana griper delvis in i varandra. De berör på olika sätt viktiga perspektiv på bemötande och relationer med unga vuxna som är uppsatsens fokus. I litteraturen framförs genomgående betydelsen av självinsikt och social kompetens, empati och lyhördhet. Av forskningen kan man därmed se hur viktigt det är för socionomen att uppnå insikt och förståelse för den egna rollen. Maktperspektivet återkommer även i forskningen som en avgörande aspekt att förhålla sig till i yrkesrollen.

4. TEORETISKT RAMVERK

I detta kapitel beskriver jag uppsatsens teoretiska ramverk. Inledningsvis redogör jag för skillnaden mellan profession och semiprofession. Därefter tar jag upp pliktetik och dygdetik som bakgrund till professionsetik. Huvudfokus för uppsatsen ligger på professionsetik.

4.1 Profession och semiprofession

För att förstå socionomens yrkesidentitet och professionens förhållande till kunskap, kompetens och etik är det meningsfullt att kort belysa begreppet profession. Definitioner av begreppet har varierat över tid. Att en professionell uppgift utförs som förvärvsarbete i stället för fritidssyssla har utgjort bas för definitionen. Detta betyder inte att alla yrken är professioner, då det även finns en utbildningsmässig del i definitionen (Brante 2009). Enligt en traditionell definition ska det finnas en akademisk utbildning med utbildningsbevis samt ett tydligt forskningsområde, och de som är godkända är de enda som tillåts arbeta inom området. De yrken som har vissa av de klassiska professionernas kännetecken, som exempelvis läkare, civilingenjörer eller jurister, men som saknar yrkes- och kunskapsmonopol på sitt område, kallas för semiprofessioner. Socionomer brukar räknas till semiprofessionerna (Brante 2009).

Välfärdsystemens utbyggnad under senare delen av 1900-talet möjliggjorde uppkomsten av exempelvis socionom- och sjuksköterskeutbildning på högskolenivå med vetenskaplig kunskap som är knutet till ett eget verksamhetsfält. Till skillnad från klassisk profession är kunskapsbasen hos semiprofessionen mer fragmenterad och omdiskuterad (Brante 2009).

4.2 Pliktetik och dygdetik

Det finns många sätt att se på professionsetik. Att utgå från pliktetik och dygdetik ger olika vinklar i betraktandet av professionens etik.

Pliktetiken tar utgångspunkt i vad som anses vara en individs moraliska plikter. En handling anses vara etiskt riktig så länge individen följer sina plikter. I motsatsen blir en handling felaktig om individen inte följer sin plikt. Inom pliktetiken är resultatet av en handling inte av så stor betydelse. Det viktiga är att individen följer sina plikter. Då plikter kolliderar uppstår ett behov av rangordning för att avgöra vilken plikt som väger tyngst (Thorsén, 2010). En något förenklad definition om vad en plikt är ges av Henriksen & Vetlesen (2017) som förklarar att en plikt är en handling som vi måste göra och om vi inte fullföljer plikten kan det innebära moraliska konsekvenser. Författarna menar att det handlar om regler som alltid måste följas, oavsett omständigheter och att plikter hjälper oss att få klarhet i vad som är "rätt" att göra. Författarna skriver också att människan utifrån sin kulturella bakgrund uppfattar värdekonflikter och dilemman på olika sätt. Olikheter i bakgrunden leder till olika värdesystem som gör att människor med olika kulturella bakgrunden ser verkligheten ur olika synvinklar (Henriksen & Vetlesen (2017)).

Blennerger (2013) beskriver pliktetik som en del av professionsetiken och att den omfattas av ett antal grundläggande normer som ingår i bemötandet av andra. Dessa normer styr handlandet och anledningen till varför man bör göra vissa saker utifrån den verksamhet man arbetar inom. Även att följa rådande lagar och regler ses som absoluta normer. Blennerger (2013) menar att pliktetik lätt kan misstolkas. Ordets innebörd kopplas lätt till något tvingande. Det kan därför tolkas som att det föreligger en beroendeställning till någon annan, vilket inte stämmer. I stället handlar etiken om vilka värden och normer som är viktiga att förhålla sig till i relationer till andra människor i samhället. Blennerger (2013) har två sätt att resonera kring detta. Det första är att se handlingen utifrån ett konsekvensetiskt perspektiv. Handlingen ställs mot frågor kring vilka konsekvenser som kommer av att handlingen utförs eller att en viss riktlinje följs i arbetet. De samlade konsekvenserna bestämmer om handlingen är etiskt rätt eller inte Blennerger (2013).

Ett annat alternativ är att se etiken i handlingen genom ett pliktetiskt förhållningssätt vilket innebär att bryta ner handlingen i beståndsdelar och fokusera på de egenskaper och den kvalitén som finns i själva handlingen. I ett yrkessammanhang är det viktigt att kartlägga vilka normer som kan fungera som legitima och acceptabla handlingsmotivationer. Pliktetiken kan också hjälpa oss att i möjligaste mån eliminera element av subjektiv bedömning (Henriksen & Vetlesen 2017).

Dygdetik tar sikte på avsikten med en handling. Därmed bortses från kopplingen mellan handling och konsekvens. Avsikten bör vara i fokus vid bedömningen av om en handling är bra eller dålig. En etiskt riktig gärning är vad en dygdig människa väljer att göra utifrån rådande förutsättningar. En dygdig person är en person som har en bestämd och stabil attityd (till exempel mod), som uttrycker sig i en handling (mod i en konfliktsituation), och denna handling förverkligar något gott (som räddande av liv) (Banks, 2012).

Andra exempel på dygd är ärlighet, sinne för rättvisa och karaktärsfasthet. Enligt dygdetiken anses detta som för snävt. Dygdetiken menar att vi måste tänka igenom våra handlingar i relation till vem vi vill vara eller bli. Handlingar ses inte bara som instrument utan uttrycker

också något om oss själva. Om vi inte ser detta förlorar vi den djupare förståelsen av etikens funktion, nämligen att hjälpa människor att utvecklas inom ramen för en gemenskap (Henriksen & Vetlesen, 2017).

4.3 Professionsetik

Att applicera ett professionsetiskt perspektiv i uppsatsen skapas insikt om socionomers förhållningssätt och etiska ställningstaganden.

En yrkesgrupp som socionomer, vilka vill uppnå en professionsstatus, behöver en professionsetik med klienten i centrum kopplad till arbetet. Professionsetiken har fem grunddrag, känslomässig neutralitet, universalism, kollektivism, prestationsinriktning samt begränsning av relationen till klienten. Inom socialt arbete är känslomässig involvering emellertid ett förekommande element. Det anses vara en förutsättning för ett framgångsrikt arbete (Christoffersen, 2017).

Det finns även krav på klienten, som på ett riktigt och sant sätt måste berätta om sina problem för att samarbetet ska fungera (Christoffersen, 2017). Ofta upplevs den största skyldigheten eller lojaliteten hos den professionella som relaterande till samhället och verksamheten som den professionella arbetar inom, och inte till klienten. Då professionerna är nära kopplade till samhället, finns det till viss del en politisk styrning i arbetet. Professionsetiken fungerar som en motvikt till detta (Christoffersen, 2017).

I den maktobalans som råder i relationen mellan klienten och den professionella finns etiska riktlinjer som skyddar klienten. Den professionella hållningen utgörs av de samlade etiska riktlinjerna (Holm, 2009). Det är viktigt att den professionella visar intresse och omsorg i sitt arbete, och att klienten känner att den professionella anstränger sig för denne. I skapandet av den goda relationen, är tilliten en viktig grund. Även respekt för klienten är grundläggande för den fungerande relationen. I sitt arbete behöver den professionella ha med sig att varje person har ett egenvärde som är absolut, högt och oberoende av vem som personen är. Det professionella arbetet med människor kräver medvetenhet om sin människosyn och självkännedom. God självkännedom förutsätter en god reflektiv förmåga hos den professionella. Genom att granska sitt agerande, beteende och sina känslor kring situationer eller kring ett fall, kan den professionella arbeta med sig själv och förbättra sina metoder och därigenom skapa ett bättre professionellt förhållningssätt. I klientkontakten är det ofta viktigt att vara stöttande och informativ utan att vara moraliserande över klientens livsval. Det är också viktigt att vara prestigelös i klientkontakten genom att ta klientens frågor och förslag på allvar (Holm 2009).

Olika människobehandlande professioner har konstruktiva strategier som uppvisar en del likheter. Dessa handlar om erfarenhet och utbildning som samspelar med personlighetsfaktorer för att exempelvis ge en god balans i distans och närhet när de etiska riktlinjerna i arbetet följs. Identitetsskapandet är en viktig funktion för den professionella eller semiprofessionella utbildningen. För att hamna inom ramen för professionens arbetssätt

behöver den professionella identitet regleras genom de etiska och sociala system som styr det professionella arbetssättet (Holm, 2009).

Människor tenderar till att leva upp till det som förväntas av dem. Christoffersen (2017) talar om tre kännetecken som utmärker professionsetiken. Det mellanmännskliga mötet utgör navet i det professionella arbetet. Vidare kännetecknas professionsetiken av att den är handlingsorienterad, vilket innebär att mötet i sig förutsätter att val behöver göras. Valen behöver ta hänsyn till helheten och tillfredsställa de berörda parterna. Christoffersen (2017) menar att socialarbetare behöver vara väl förberedda och kontinuerligt reflekterande över sina handlingar. Det tredje kännetecknet inom professionsetik är att mötet mellan socialarbetare och klient är yrkesmässigt och sakligt, samt baserad på en hjälpare och hjälpsökande relation (Christoffersen, 2017).

Professionsetiken gäller generellt i socionomens arbetssätt oavsett klientens ålder. Därmed är detta teoretiskt ramverk applicerat på uppsatsens ämne och frågeställningar.

4.4 Teorins relevans till uppsatsen

I min empiriska analys av hur enskilda socionomer hanterar den problematik som uppkommer vid bemötandet av klienter, har etiken en avgörande roll. Det finns en personlig utmaning i behovet av att ta ställning, att välja att stå för något, att utveckla sitt omdöme och sin klokhet och att kunna ta in åsikter och synpunkter från andra som har andra perspektiv (Henriksen & Vetlesen 2013). Det är viktigt att lyfta fram det professionsetiska perspektivet, eftersom det belyser ett spänningsfält inom yrket som socionom. Dels finns en spänning mellan att arbeta för klienternas bästa, utifrån professionens kompetens genom att ta tillvara på kunskap som finns etablerad inom professionen, och dels mellan professionen och uppdragsgivarens mål och ramar. Teorin kring etik och det professionella perspektivet kan appliceras på socionomers förhållningssätt till sitt arbete och de dilemman som de kan stöta på i sådana spänningar och konflikter (Brante, 2009). Den i professionsetiken ingående plikt- och dygdetiken erbjuder hjälp i förståelsen för informanternas resonemang kring etik och deras förhållande gentemot yrkesrollen. De etiska normerna kan användas som teoretiskt ramverk för förståelse av socionomens bemötande utifrån organisatoriskt perspektiv och ge förståelse för hur de rättfärdigar och motiverar sitt handlande. Vid bemötande av klienter krävs en professionsetisk medvetenhet om vikten av att göra minsta möjligt intrång för att inte orsaka skada i klientens liv (Christoffersen, 2007).

Maktstrukturer påverkar det sociala arbetet på många sätt och är därför viktiga att ha i åtanke för att förstå socionomens och klienters roller vid bemötandet. Socionomer representerar en organisation, och har därmed oftast en maktposition. Organisationen ger rutiner och riktlinjer som stöd. Samtidigt finns dygdetiken som ger vägledning i yrkessammanhanget. Därmed kan dygdetik belysa hur informanterna som individer förhåller sig till sina egna dygder. Dygder är olika former av förmågor och kvalitéer som individen har med sig och kan använda i situationer som kräver eftertanke för att handla rätt, exempelvis vid bemötandet av klienter. Att arbeta utifrån sin dygd kan vara pålitlighet, mod och rättvist. Det går alltså att koppla

samman dygdetiken med praktisk klokhet. Den skapar praktisk kunskap om vad som är etiskt korrekt inför olika dilemman (Henriksen & Vetlesen 2013).

5. METOD

Nedan följer en beskrivning av studiens metod utifrån fem underrubriker. I metodval beskriver jag hur jag beslutade att använda den kvalitativa forskningsintervjun för att intervjua mina respondenter. Därefter följer en beskrivning av urval och avgränsningar däri. I underrubriken datainsamling beskriver jag hur intervjuerna gått till samt fördelarna med den semistrukturerade intervjun. Därefter beskriver jag kort hur litteratursökningen i studien gjorts. Kapitlet Metod avslutas med en beskrivning och diskussion om etiska överväganden utifrån informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet.

5.1 Metodval

Kvalitativa metoder kännetecknas enligt Kvale och Brinkman (2009) av att resultaten formuleras i ord. Kvantitativa metoder uttrycker resultatet i siffror. För att besvara mina frågeställningar, har jag använt mig av en kvalitativ metod där jag intervjuar socionomer i Malmö med hjälp av semistrukturerade intervjuer. Eftersom min kvalitativa forskningsintervju försöker inhämta kunskap om hur dessa resonerar kring bemötande i relation till unga vuxna, samt deras upplevelser av bemötandet i dessa möten, anser jag att en kvalitativ metod lämpar sig bäst för detta syfte. Enligt Kvale och Brinkman (2009) försöker den kvalitativa forskningsintervjun förstå världen utifrån den undersöktes personens perspektiv, höra dess erfarenheter, tankar, åsikter och känslor om den värld de lever och verkar i. Genom att ställa frågor har jag som forskare möjlighet att fånga intervjupersonens subjektiva livsvärld med deras tankar, attityder och känslor (Kvale och Brinkmann 2014; Rosengren och Arvidsson 2002).

5.2 Urval

Fem informanter har använts i studien. Med hänsyn till informanternas integritet behandlas informanterna konfidentiellt och deras namn samt på vilken arbetsplats som de är verksamma är därför avidentifierade i redovisningen genom att dessa endast benämns som informanter 1, 2, 3, 4, och 5. Informant 1, 2 och 3 arbetar som kuratorer i Malmö och informant 4 och 5, arbetar som socialtjänsthandläggare i Malmö.

Enligt Bryman kan urvalet vara målinriktat eller målstyrt. Med detta menas att respondenterna som tillfrågas är speciellt utvalda då de förväntas ha erforderliga kunskaper för att kunna ge så utförliga och analyserade svar som möjligt. Enligt Aspens (2007) sker urvalet av empiriska fall i relation till det empiriska materialet. Min forskaruppgift är att hitta personer som besitter tillräckliga specifika egenskaper för att täcka in mitt forskningsområde och av den anledningen är det målinriktat urval (Bryman, 2011). Tre av studiens informanter är utvalda genom ett bekvämlighetsurval och två informanter är utvalda genom ett snöbollsurval.

Snöbollsurval innebär att forskaren får reda på eller tar reda på nya potentiella respondenter genom redan befintliga respondenter i studien. Detta innebär att forskaren kan fråga en intervjuperson om de tycker det finns en person som bör intervjuas till studien eller att intervjupersonen föreslår en individ som kan vara av betydelse för studien (Larsen, 2009).

De tre informanterna som har valts ut från ett bekvämlighetsurval har funnits nära till hands för studiens forskare (Bryman, 2011). Eftersom tiden inte var tillräcklig så valde jag att kontakta personer jag redan kände till, och som arbetade med just vad studien undersökte. Rent praktiskt genomfördes detta genom att jag per telefon förklarade vad uppsatsens undersökte, samtidigt som jag förklarade att informationsbrev och intervjufrågorna skulle skickas till dem via mail. Efter att de fått den skriftliga informationen, bekräftade de att de ville medverka och gav mig en specifik tid när intervjun skulle ske. Därefter träffade jag personerna som skulle intervjuas. Genom en av informanterna blev jag hänvisad till två ytterligare informanter som den informanten tyckte var relevanta utifrån vad studien undersökte.

5.3 Datainsamling

Insamlingen har gjorts genom intervjuer. En intervju är ett mänskligt samspel där kunskap utvecklas, redovisas och blir till. Det skiljer sig från ett vanligt samtal genom att intervjuaren och den intervjuade intar bestämda roller. Forskaren har en viss samtalslogik till grund för intervjun. Detta innebar att jag som forskare muntligt ställde frågor till intervjupersonen med utgångspunkt i hur dessa reflekterat och upplevt bemötanden i arbetssituationer med unga vuxna. Intervjun med svar spelades in på mobil för att därefter bearbetas (Rosengren & Arvidson 2002). För att få struktur i genomförandet av detta, skapades en intervjuguide i form av uppstrukturerade frågor. Enligt Trost (2010) förutsätter denna process att forskaren är väl inlästa på ämnet.

Mitt val av semistrukturerade intervjuer grundades på en förhoppning om att därigenom kunna erbjuda intervjupersonerna mer utrymme för att utveckla sina synpunkter, upplevelser, tankar och argument under berättandet kring sina erfarenheter (Bryman, 2011). De erbjöds därigenom möjlighet att i detalj förklara sin syn på de problem som de stött på. Intervjuguiden bestämmer ramen för vad som ska diskuteras eller undersökas, men öppnar samtidigt för följdfrågor och fördjupning då något intressant uppmärksammas (Aspers, 2011). Enligt Aspers (2011) är detta det bästa sättet utforma en intervju på, då frågorna möjliggör öppna svar. Betoningen ligger på respondenten som ges utrymme för egna reflektioner och utveckling av de egna tankarna. Denna teknik ger möjlighet till flexibilitet i intervjun (Bryman, 2011; Kvale & Brinkmann, 2009).

5.4 Litteratursökning

Jag har använt mig av databaser som Google Scholar, Libsearch och Proquest då jag letat efter relevant information för min studie. För att definiera det väsentliga kunskapsläget har sökord använts. Dessa var; bemötande, unga vuxna, bemötande i socialt arbete, bemötande

unga vuxna. I engelsk kontext användes sökorden Approach, young adults, Approach in socialwork, approach young adults.

5.5 Tematisk analys

Som andra kvalitativa forskare, har jag intresserat mig för vad som sägs och hur det sägs. För att minimera risken för att missa något av vikt, har intervjuerna spelats in. En mobiltelefon användes och jag pausade ibland under intervjun för att säkerställa en minimerad risk för förlorade data på grund av tekniska problem. De färdiga och transkriberade intervjuerna har analyserats med hjälp av tematisk textanalys för att urskilja aktuella teman i det insamlade materialet. Den tematiska analysen är vanligt förekommande inom kvalitativa studier och syftar till att identifiera och analysera mönster i ett material (Braun & Clarke, 2006).

I min tematiska analys sökte jag efter repetitioner och ofta förekommande företeelser i materialet, utan att därför låta ett mer framträdande tema i materialet bli viktigare än något annat. För att få fram dessa teman användes kodning för att på så sätt underlätta sökandet av temana. Kodningen av materialet skedde på så sätt att jag först läste igenom det transkriberade materialet för att försäkra mig om att inte något av vikt för studien missats. Efter första läsningen noterades om det var något jag tyckte var särskilt intressant eller något som fångade mitt intresse. Efter ytterligare fler genomläsningar, vilket gav mig en djupare förståelse och kunskap. Fördjupade jag mig i de data som samlats in. Eftersom jag är en ensam författare, och redan djupt insatt i ämnet, ledde detta till att jag både höll i intervjuerna och transkriberandet. Därefter kodade jag svaren. Kodningen genomfördes så att jag tilldelade olika delar av den transkriberade texten dataetiketter. Jag tog därigenom fram den delen av data som var intressant för analysen. Jag strukturerade upp och grupperade texter med liknande koder för att kunna ta fram, jämföra och identifiera teman.

Nästa moment innebar en utvärdering för att se om ett visst tema var tillräckligt underbyggt med data. Detta moment bestod i ett kartläggande för att se om teman liknade andra teman eller om ett tema exempelvis var för brett. De olika teman som jag funnit namngavs, och därefter analyserades deras betydelse samt förhållande till arbetet. Enligt Clarke (2006), syftar tematisk analys till att identifiera, analysera och beskriva teman i data. Analysen möjliggör skapandet av ett förklarande ramverk, som bidrar till att beskriva och tydliggöra det undersökta fenomenet (Willig, 2013). Induktiv analys innebär en analys ”nerifrån och upp” utan en teoretisk kodningsram.

De teman som framkommit under analysen utgår ifrån och är grundade i insamlade data, snarare än att de återspeglar forskarnas teoretiska utgångspunkter eller åtaganden (Willig, 2013). Själva tolkningsprocessen skiljer mellan två typer av tolkning, misstänksam och empatisk. En misstänksam tolkning siktar på att avslöja en dold sanning. Denna tolkning vill förklara bakgrunden till fenomen och försöker hitta den underliggande meningen i det som undersöks. En empatisk tolkning inriktar sig på att komma så nära informanternas upplevelser som möjligt i syfte att hålla sig inom ramen för deras upplevelser utan att blanda in utifrån kommande teoretiska koncept som riskerar att påverka dem eller tolkningen. Jag har i denna

undersökning eftersträvat att analysera utifrån en empatisk hållning för att komma så nära informanternas upplevelser som möjligt (Willig, 2013).

5.6 Etiska överväganden

Forskningsetik handlar till övervägande del om den hur den deltagande individen ska behandlas. Försökspersoner och informanter ska enligt Vetenskapsrådet (2017) skyddas från kränkningar och skador (Vetenskapsrådet, 2017). Kravet på individskydd i forskningen konkretiseras i fyra allmänna huvudkrav, nämligen informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet.

Informationskravet syftar, enligt Vetenskapsrådet (2017), till att hålla berörda deltagare informerade om forskningens syfte. Information till presumtiva deltagare ska innehålla alla viktiga uppgifter och all känslig information om projektet som kan tänkas påverka deras beslut om att delta i projektet.

I denna studie uppfylldes informationskravet genom att skriftlig, detaljerad information lämnades till informanterna. Dessa återkom sedan med skriftligt svar där de konfirmerade att de läst och förstått informationen.

Samtyckeskravet betonar deltagarens frivilliga deltagande. Det ska dessutom betona att det frivilliga samtycket kan återkallas av deltagaren när som helst utan motivering.

Vetenskapsrådet (2017) framhåller att samtycket ska inhämtas innan någon forskningsrelaterad process inleds.

Informanterna har genom undersökningens informationsbrev fått information om vilka frågor som kommer att ställas. De har i samband med detta informerats om att deltagandet är frivilligt och att det när som helst kan avbrytas utan närmare motivering. Samtliga tillfrågade valde att delta i undersökningen och besvarade samtliga frågor (Vetenskapsrådet, 2017).

Konfidentialitetskravet innebär en förpliktelse för forskaren om att inte föra vidare inhämtade uppgifter som lämnats i förtroende. Inhämtade uppgifter är konfidentiella och personuppgifter ska förvaras på ett sådant sätt att ingen obehörigen kan komma åt dem. Kravet syftar till att i möjligaste mån försäkra deltagaren om dennes anonymitet och att personuppgifter och känslig information endast är åtkomlig för författaren till studien (Vetenskapsrådet, 2017).

Intervjuerna har, oavsett om de har ansetts vara etiskt känsliga eller ej, behandlats på ett konfidentiellt sätt. Deltagande personer har hållits anonyma. Information om kön, ålder och arbetsplats redovisas inte. Personuppgifterna förvaras så att endast författaren har tillgång till dem. Efter transkribering, benämns personerna som informant 1,2,3,4 och 5. Även ljudfilerna förvaras så att de endast är åtkomliga för författaren till studien. Vid transkriberingen namngavs materialet som transkribering, informant 1, 2, 3, 4 och 5. Inspelningarna har raderats efter avslutad transkribering. Transkribering på word-fil kommer raderas efter att studien blivit godkänd. I uppsatsens resultat och analysdel, redovisas intervjuerna som informant 1, 2, 3, 4 och 5. På så sätt redovisas varje informant utan att dess identitet röjs.

Nyttjandekravet innebär att uppgifterna endast får användas i det forskningssyfte som försökspersonen eller informanten informerats om. Nyttjandekravet berör eventuell framtida utnyttjande av det insamlade intervjumaterialet. Insamlade uppgifter får inte användas för andra ändamål än det i informationsbrevet angivna forskningssyftet. Nyttjanderätten framkommer av informationsbrevet, (bilaga 1), där det framgår att uppgifterna enbart kommer att användas för angivet forskningsändamål, samt att forskningen kommer att publiceras på MUEP, Malmö Universitets databas.

6. RESULTAT & ANALYS

I detta kapitel analyserar jag de genomförda intervjuerna för att kunna ge ett samlat svar på uppsatsens frågeställningar. Informanternas svar tolkas genom uppsatsens teoriavsnitt och tidigare forskning. Resultatet strukturerats i tre huvudteman med underteman enligt följande:

- Huvudtema A: Relationen mellan socionomen och klienten
 - Undertema A1: Attityd—polaritet mellan professionalitet och att vara privat
 - Undertema A2: Etiska och moraliska överväganden i bemötandet
 - Undertema A3: Att bygga goda relationer med unga vuxna klienter
- Huvudtema B: Aspekter som är viktiga i bemötandet
 - Undertema B1: Kommunikation och samtalsmetodik
 - Undertema B2: Kroppsspråk
 - Undertema B3: Kompetens och professionalitet – maktperspektivet

6.1 Attityd—polaritet mellan professionalitet och att vara privat

En grundläggande faktor i professionellt bemötande är socionomens förmåga att balansera mellan professionalitet och att vara privat. Alla informanterna i denna studie bekräftar det som framkommit i tidigare forskning nämligen att ha en personlig närvaro i sin professionella roll och det är avgörande för relationskapandet (Blennberg, 2013). Informant 1 framhåller: *”Innan jag gör någonting överhuvudtaget, så bygger jag engagemang genom att vara relationsskapande. Jag använder mig själv, personligt till professionen”*. Informant 2 menar att vara personlig i profession ska riktas mot alla hen möter: *”För mig är det jätteviktigt att vara personlig i professionen, nära till humor, avdramatisera, skapa engagemang i vem jag än möter”*. Det finns enligt Blennberger (2013) en gräns mellan att vara personlig i bemötande men inte privat. Informant 4 säger:

”Personlig kan man ju vara. Det är inte samma sak som att vara privat. Jag tänker att vara personlig i ett samtal, i ett möte med en klient kan ju till exempel vara att faktiskt berätta att jag också har varit arbetslös en gång i tiden, så jag vet hur det kan upplevas och hur jag upplevde det. Det betyder inte att jag berättar hur dåligt med pengar jag

hade, alltså, jag går ju inte in på mitt privata, men jag kan visa att jag kan känna igen situationen och att det har hänt, det kan hända andra också.”

Informanterna verkar bekräfta Holms (2009) forskning där hon lyfter att det finns konstruktiva strategier som bland annat handlar om olika personlighetsfaktorer som kan ge balans i distans och närhet i bemötandet (Holm, 2009). Den professionella socionomen måste alltså hitta balansen mellan att vara personlig och att vara privat när hen följer etiska riktlinjer. Informanterna förklarar hur hög grad socionomen kan vara personlig beror självsäkerheten i rollen och förmågan att hitta balansen. Informant 3 exemplifierar detta på följande sätt: *”Allting handlar om hur säker du känner dig i din profession för att kunna vara tillräcklig personlig i professionen.”*

Ett av grunddragen i professionsetiken är att vara känslomässig samtidigt som det finns en begränsning i relationen till klienten (Christoffersen, 2017). Alltså är det viktigt att alltid ha kopplingen till att ha klienten i centrum med i arbetet. Informant 2 relaterar till att man i sitt uppdrag ska utforma sitt arbete utifrån klienten.: *”Man får liksom skapa sitt eget verktyg. Man blir mer personlig om man inte har en manual som man måste följa”*. I förhållande det teoretiska ramverket visar informanterna en insikt om att socionomen måste vara kopplad till samhället och måste förhålla sig ett arbete som är politiskt.

Professionsetik kan stödja balansen mellan klientens behov och den politiskt styrda organisationen (Christoffersen, 2017). Enligt dygdetiken bör avsikten vara i fokus när den professionella handlar (Banks, 2012). Insikt om detta förmedlas av informant 5 som säger:

”Att bjuda på sig själv i mötet med klienten kan ibland vara en utmaning när man arbetar med myndighetsutövning i en politiskt styrd organisation. Det är viktigt att inte vara för robotaktig i mötet med klienten, men ibland är det svårt att hitta balansen när man inkluderar lite personlighet i min professionella roll”.

Informanten belyser sin roll utifrån vilka krav som organisationen har på informanten och vad informanten måste förhålla sig till. Informanten försöker med andra ord belysa att även om organisationen har ett förhållningssätt måste man omforma det utifrån klientens behov.

Pliktetiken tar utgångspunkt i vad som anses vara en individs moraliska plikter. En handling anses vara etiskt riktig så länge individen följer sina plikter. I motsatsen blir en handling felaktig om individen inte följer sin plikt. Inom pliktetiken är resultatet av en handling inte relevant. Det viktiga är att individen följer sina plikter. Då plikter kolliderar uppstår ett behov av rangordning för att avgöra vilken plikt som väger tyngst (Thorsén, 2010). Informant 2 relaterar till pliktetiken i sin syn på en situation där det ibland råder en osäkerhet bland handläggare inför en frustrerad förälder, och säger:

”Där måste man vara så personlig i professionen som möjligt, så att du kan backa från ditt eget uppdrag och tänka, ok jag behöver driva igenom detta, fast jag bara har en halvtimme kvar. Jag måste backa, lyssna in och förstå och sen utifrån det personen säger,

bekräfta, bejaka och sen fortsätta. Det kräver erfarenhet och det kräver ju också att du inte är osäker i ditt uppdrag och känner att du har det utrymmet och tiden att faktiskt bemötta på det här sättet.”

Det professionella arbetet med människor kräver medvetenhet om sin människosyn och självkännedom (Holm, 2009) Informant 3 instämmer i detta genom att påvisa att man också måste se sig själv i samma situation och utifrån det göra en bedömning:

”Jag tänker att det finns inget värre som klient än att faktiskt dela med sig av någonting som är tungt och jobbigt, när den man sitter med nickar lite grann och sedan går vidare. Du själv skulle inte önska att bli bemött så. Att vara personlig handlar även om att kunna identifiera sig med någon annans situation.”

I ett dygdetiskt perspektiv är det viktigt i ett yrkessammanhang att kartlägga vilka normer som kan fungera som legitima och acceptabla motiv i behandlingen (Christoffersen, 2017). Sammanfattningsvis visar informanterna en attityd i sitt bemötande att det är viktigt att vara personlig för att uppnå bra relation med klienten. Samtidigt lyfter informanterna generellt fram vikten av att bibehålla ett professionellt förhållningssätt som uppfyller organisatoriska krav.

6.2 Etiska och moraliska överväganden i bemötandet

Utifrån empirin framkommer det att den som sysslar med socialarbete måste ha förståelse kring vad som är viktigt i bemötande samt att hen har en mognad i moraliska avseende och etisk kompetens. Det finns även ett nära samband mellan dygd och etik. Socionomens etiska karaktärsdrag avspeglas och påverkar bemötande (Blennberger, 2005). Informanterna har en samsyn gällande etik om att i arbetet förekommer det och att den alltid måste följas. Informanterna framhäver också att handlingarna måste ses över när man reflekterar i sin profession. I enlighet med det framhåller två informanter om att etiska riktlinjer finns i det sociala arbetet men sedan ifrågasätter han om dennes funktion, Informant 5:

”Vi utgår ifrån ett etiskt förhållningssätt. Frågan är om det är nog. Alltså om det blir ett skydd ens i alla situationer. I slutändan är det nog upp till hur etisk personen mitt emot har förmåga att vara. Men visst finns det andra mer lagstadgade etiska riktlinjer. Kan tycka att OSL på ett sätt är en etisk riktlinje/lag”.

Enligt Honeth (2003) har enskilda hjälpbehövande eller speciella grupper kan riskera att offras för ett universellt tänkande. Om inte människan synliggörs i mötet utifrån moraliska och etiska aspekter, behövs en medvetenhet om ojämlika eller asymmetriska relationer, och den egna rollen i sådana relationer (Honeth, 2003). Med andra ord är det av vikt att den etiska aspekten framhävs i bemötandet och att ett etiskt förhållningssätt är ett måste, annars blir det en maktfråga. Vidare bygger informant 1 på att det etiska förhållningssättet även kan bero på arbetsgivaren och belyser det såhär:

”Etiska riktlinjer finns ju absolut. Etik och moral och sedan beror det ju lite på vad arbetsgivaren har för policier annars är det ju det egentligen det sunda förnuftet och det vi har läst i skolan och har bakom sig”.

Enligt Reamer (2013) har den professionelle en skyldighet och både vara omsorgsfull och respektfull men även ta hänsyn till etiska skillnader (Reamer, 2013) Samtidigt måste den professionella förstå vikten av etiska värden och principer och att den är vägledande i bemötandet i relation till klienten (Carras, 2013). Samtidigt betonar informanterna att man ska vara yrkesmässig och saklig i sitt bemötande:

”Man ska vara yrkesmässig och saklig i sitt bemötande. Saklig är jag genom att hålla mig till ämnet, vad saken hör till och inte ställa irrelevanta frågor om personens situation. Informera om rättigheter, skyldigheter och möjligheter”.

I förhållande till det bygger informant 5 på:

”Jag ser det som en viktig egenskap att kunna vara det. Visst att det kan vara svårt, ibland känner man verkligen med klienten. Eller känner igen sig i klienten! Men ändå, väldigt viktigt att man håller sig saklig i mötet. Jag menar, arbetet måste alltid utgå från ett lösningsfokus. För att lösa ett problem krävs en viss saklighet. Med det sagt vill jag inte påstå att man ska vara kall eller avtrubbad rent känslomässigt. Det är bra att vara empatisk i mötet, alltså visa att man bryr sig. Men jag måste samtidigt vara saklig så våra mål blir tydliga”.

Det mellanmänniska mötet utgör navet i det professionella arbetet. Vidare kännetecknas professionsetiken av att den är handlingsorienterad, vilket innebär att mötet i sig förutsätter att val behöver göras. Valen behöver ta hänsyn till helheten och tillfredsställa de berörda parterna. Christoffersen (2017) menar att socialarbetare behöver vara väl förberedda och kontinuerligt reflekterande över sina handlingar. Det tredje kännetecknet inom professionsetik är att mötet mellan socialarbetare och klient är yrkesmässigt och sakligt, samt baserat på en hjälpare och hjälpsökande relation (Christoffersen, 2017). I förhållande till detta säger Informant 1:

”Det som är respektfullt för mig är, det är att vara medveten om allt. Hur jag ser saker, vilka ord jag använder. Använder jag i en nivå som är begriplig för klienten och tänka på mitt kroppsspråk, vad det signalerar och säger”.

Informant 5:

”Respekt för deras bekymmer. Visa förståelse för klientens känslor. Och framförallt lyssna, det är ingen som kan en problematik så väl som den som bär den. Ibland skär sig en relation, då kan man vila mot att man ska förhålla sig professionellt. Det kan vara skönt, men det räcker inte. Det krävs enligt mig något mer. Det krävs att man, om inte annat, försöker se problemet från samma vinkel som klienten. Har man visat att man

försöker, med välvilja, hjälpa. Jag tror klienten känner av det och det blir respektfullt för hens situation”.

6.3 Att bygga goda relationer med unga vuxna klienter

Av empirin framkommer att det finns särskilda utmaningar att hantera för att kunna skapa goda relationer med unga vuxna klienter. Informant 1 framhåller att

”det vi framförallt måste beakta är att ungdomen inte är expert på myndighetssystem eller samhällssystem. Många gånger kräver vi väldigt mycket, du ska vara inskriven på arbetsförmedlingen, du ska ha koll på försäkringskassans regler och du ska aktivitetsrapportera. Du ska hitta det här själv på försäkringskassans hemsida. Du ska kunna föra ett vettigt samtal på BUP eller allmänpsykiatrin, men ingen är expert på de här systemen och ungdomar som har fallit mellan stolarna och kanske vuxit till viss del dysfunktionellt eller inte klarat av vissa bitar, kan inte vara experter på de vi sitter och är experter på. Vi förväntar oss många gånger alldeles för mycket av ungdomen. Vad den ska klara av i systemet. Det tycker jag är något vi måste vara försiktiga med i möten. Att absolut inte curla men heller inte lämna över att den här människan ska kunna veta allting i systemet och göra alla de här bitarna med myndigheter själv. Av de vi möter har de ju en frånvaro hos föräldrarna som inte antingen är intresserad eller inte orkar av olika anledningar hjälpa ungdomen, sitt barn längre och då kan vi inte lägga allt det på ungdomens axel samtidigt som den ska vara en god vän, klara skola och ha ett extra jobb”.

Typiskt för processen i vuxenblivandet är även en stor instabilitet i många aspekter. Man byter partner, arbete, utbildning, boende och bostadsort. Idag händer det i ökad utsträckning att unga i etableringsprocessen retirerar och flyttar hem igen, beroende på ekonomiska eller bostadsrelaterade problem (Gillberg, 2010). Klienterna befinner sig i en period av utforskning av sin identitet, med fokus på självet och med en känsla av att vara ”mitt emellan”. Detta är en tid som hos individen inrymmer mycket känslor och tankar och samtidigt är det en tid med många möjligheter. Att se sig som vuxen idag och kunna stå på egna ben, förutsätter en grund av ekonomiskt oberoende. Utifrån den grunden ges individen möjlighet att fatta egna beslut och ta ansvar för sina handlingar (Hwang m.fl., 2015). I förhållande till detta för informant 5 fram en tanke kring innebörden av att vara ung vuxen.

”En ungvuxen är en som är juridisk vuxen men saknar verktyg för att kunna hantera vuxenlivet. Det är någon som är under utveckling. Men man är aldrig klar och man får aldrig alla verktyg för att kunna hantera alla grejer i vuxenlivet, man är under ständig utveckling. Med vissa grundläggande behov är vad jag syftar på. Att en människa ska tex förstå att när jag får pengar ska jag inte slösa allting och då har jag inte pengar över till hyran. Att vara i vuxenlivet innebär att man tänker långsiktigt”.

Informant 1 belyser vikten av att inte tillåta sig att skapa vänskapliga band men konstaterar i likhet med andra informanter att stöd är något unga vuxna är i behov av:

”vi ska vara vägledande och inte för mycket kompis som vissa skulle kunna uttrycka det. Vi har mycket vi tänker på när vi går in och jobbar med gruppen unga vuxna. När det gäller andra målgrupper så som vuxna så ställer vi större krav på andra målgrupper, så ska ju människor kunna sina rättigheter och skyldigheter. Annars ger vi dem informationen de behöver för att söka upp det och vi förväntar oss att de gör det. Unga vuxna behöver ju mer hjälp och stöd på vägen, för att navigera i systemet”.

Informant 4 reflekterar över begreppet ”Unga vuxna” och menar att det endast handlar om benämningen och att unga vuxna inte bör ses som en målgrupp, utan att en klient är en klient:

”Alltså, det är ju en etikett. Det har ju mer med organisationen att göra. Det är ju ingenting som man liksom säger i dagligt tal ute när man umgås med människor. Sedan handlar det ju om mognad. Man kan ju vara jättevuxen fast man är nitton, sedan kan man ju vara jätteomogen fast man är trettio. Detta är ju bara en slags definition för organisationen”.

Enligt informant 5 är det samhällets syn på den unga vuxna som har skapat benämningen för att därifrån kunna stötta dessa i deras utmaningar.

”Jag tror att benämningen unga vuxna kommer ifrån hur samhället ser på att ge de stöden. När man tänker vuxna så tänker man någonstans att de är vuxna och att vissa saker ska du kunna klara själv. Men unga vuxna är i ett mellanläge och samhället känner att det är samhällets skyldighet att pusha dessa i rätt riktning. Jag tror tex att det inom socialtjänsten kan vara så att man anser att unga vuxna har rätt till mer stöd än vad vuxna har”.

Vidare uppger informant 3 att begreppet unga vuxna är en del av en politisk agenda där politikerna vill skapa förståelse för gruppen och dess utmaningar:

”Unga vuxna är väldigt hett politisk punkt, speciellt unga vuxnas psykiska ohälsa. Det är mycket centrum och man ser att det ökar, det tar upp mycket plats på vårdcentraler och i vårdköer och allt detta. Många politiker vill ju hitta anledningen till detta, men de kommer inte hitta en väldigt bra anledning skulle jag påstå utifrån argumenten de tar fram. Med det läggs ju väldigt mycket resurser tänker jag på unga vuxna, tex den här mottagningen i sig, det finns ju inte sån här mottagning för folk som är mellan 30-45, utan de ska ju söka vårdcentralen och stå i kö där. Det här är ju lite separat inriktad just för att behovet är så stort också. Man vill hitta andra sätt och bemöta det. Så jag tror att det finns liksom mer resurser får man säga det som en viktig punkt att bemöta”.

6.4 Kommunikation och samtalsmetodik

Socionomerna som intervjuas i studien bekräftar att kommunikation och bemötande är nära förknippade. Mycket vikt ligger på hur socionomen kommunicerar med klienten. Ett gott

bemötandet är enligt informanterna bland annat beroende av hur socionomen tilltalar klienten och hur hen uppfattar det. Detta bekräftar att kommunikation i enlighet med Fiske (1997) en grundläggande faktor i bemötande (Fiske, 1997). Hur vi kommunicerar kan vara det som är avgörande för att anses vara ett gott bemötande. Informant 1 framhåller att

”Bemötande är också samspelet i kommunikationen, genom att kommunicera så har man ett samspel med klienten” och i enlighet med detta uppger informant 2 *”att hålla kommunikation flytande så personen som har sökt sig till dig känner att den blir bemött på rätt sätt”*.

Enligt Fiske (1997) byggs sociala relationer utifrån tecken och koder som förs över till annan person via kommunikation (Fiske, 1997). Att kommunikation är en del av bemötande är enhetligt med vad informanterna har försökt belysa. Tre olika varianter av kommunikation som informanterna belyser är att använda sig av rätt språkbruk, tonfall och att upprepa så det blir tydligt i samtalet.

När det gäller språkbruket framhåller informant 5 *”Vi försöker ju hela tiden tänka på vårt språk, det ska inte vara för akademiskt.”* Informant 4 säger att *”det handlar om att kommunicera utifrån ett språk klienten förstår när du pratar om utmaningar i hans värld. Där gäller det att inte vara alltför akademiskt”*. Utifrån professionsetiken handlar det om att fokusera på egenskaper och den kvalitén som finns i handling (Henriksen & Vetlesen, 2017). Dvs utifrån informanternas handlade ser de kvalitén i hur det är att ha fokus kring hur språkbruket används. En handling utifrån dygdetik något man måste tänka över i relation till vem socionomen vill vara i sin profession. Med andra ord ses den inte som instrument utan uttrycker något om socionomen själv (Banks, 2012). Samtidigt uppger alla informanterna två saker som är viktiga i bemötande och det är att vara lyhörd och tydlig i sin kommunikation. Informant 4 framhåller att upprepningar är viktiga i bemötande samtidigt ska man även också vara lyhörd i vad klienten säger. Enligt informanten måste socionomen

”lyssna och bekräfta att man hör. Det som blir sagt och även försäkra sig om att den man samtalar med också har lyssnat och hört vad vi har pratat om så att vi har samma utgångspunkt eller samma uppfattning om. Så att det inte blir något missförstånd”.

I enlighet med detta säger informant 4:

”Att checka av det vi har pratat om är samma sak och samma uppfattning som klienten har. Det handlar om att upprepa, typ vi bestämde det här och det här och du ska göra det här och det här, stämmer det? Du vet vad du ska göra eller vad vi har kommit överens om”.

Detta understryks av informant 2 som säger *”Att vara lyhörd och försöka sträva efter förståelse”*. Informant 5 lägger betoning på att vara tydlig är en viktig aspekt av bemötande och framhåller på samma sätt som de andra informanterna att upprepningar handlar om att undvika missförstånd:

”Ett tydligt bemötande och jag kan inte betona det tillräckligt mycket hur viktigt ett tydligt bemötande är. Jag pratar övertydligt med tydlig artikulation och då minskar du risken för missförstånd”.

Informant 1 exemplifierar det genom att förklara att det är en del av profession och när du är säker på din roll kan du balansera mellan att inte gå över utsatta tiden samtidigt som du har bemött klienten på ett adekvat sätt:

”Jag måste backa, lyssna in och förstå och sen utifrån det personen säger, bekräfta, bejaka och sen fortsätta. Det kräver erfarenhet och det kräver ju också att du inte är osäker i ditt uppdrag och känner att du har det utrymmet och tiden att faktiskt bemötta på det här sättet”.

Informant 4 går in vidare på det genom att belysa att det inte bara handlar om att bekräfta, utan att också hitta en knutpunkt i samtalet där båda möts:

”Man måste lära sig att hitta vad man kan prata om, på vilken nivå den man pratar med befinner sig. På någon nivå behövs det mer en bekräftande. På en annan nivå kanske man kan prata på ett annat sätt. Resonera”.

I enlighet med Thordarson (2010) är det inte möjligt att bli fullärd och att bemötande påverkas av situationer som inte går att förutsäga och det finns alltid behov av anpassning på enskilda klienters villkor. Detta är vad informant 4 syftar på att man måste förhålla sig till klienten och möta den där den är och att det inte bara handlar om att upprepa, men även att under tiden hitta vilken form av samtalsmetodik som behövs. En sak som tonfall är också en del av kommunikation, där handlar det utifrån informanternas syn Informant 2: *”Ett lugnt och lyhörd bemötande, kanske vara lite mjuk på rösten och försöka med sitt bemötande att få personen och känna sig trygg”.* Informant 1 bygger på det genom att betona att man kan både vara saklig, men varm i sitt ton: *”Att alltid vara saklig, tydlig men också ödmjuk och varm”.*

6.5 Kroppsspråk

Att kroppsspråk är en betydande del av vår kommunikation och därmed vårt bemötande kommer tydligt fram utifrån empirin. Vårt kroppsspråk visar hur och vad vi känner i en situation och våra känslor och intentioner avspeglas genom vår hållning och blick. Det anses vara en naturlig och oundviklig del av hur vi kommunicerar (Echeverri, 2010) I förhållande till detta säger informanterna samma sak och belyser det under intervjuerna. informant 1 uppger att *”Bemötande för mig är kroppsspråk. Det är ögonkontakt.”.* Informant 5 bygger på detta genom att uppge att i rollen som socionom tillhör kroppsspråket mötet Informant 5: *”Vad socionomer behöver tänka på är att kroppsspråket ingår i kommunikationen. Våra miner, gester och rörelser är en del av mötet, lika mycket som vår verbala kommunikation”.* Genom vad informanten säger framkommer det att ögonkontakt är en av flera fysiska attribut och att det är lika betydelsefull som vårt sätt och kommunicera.

Samtidigt är det väsentligt att förstå kroppsspråket utifrån en socionomroll (Burton & Dimbleby, 1999; Echeverri, 2010). I relation till detta säger informant 4 att ”*Den professionella ska försöka uppvisa ett kroppsspråk som tydligt visar att hon vill delta i mötet*”. Man kan konstatera att socionomerna har en uppfattning om att man måste anamma ett visst kroppsspråk för att signalera på att man är professionell utifrån plikter, men så är inte fallet utifrån pliktetiken. Blennberger (2013) framhåller att pliktetiken kan misstolkas och att ordets innebörder kan låta tvingande men att det istället handlar om etiken om vilka värden och normer som är viktiga att förhålla sig till i relationer till klienter (Blennberger, 2013). I relation till detta förklarar informant 4 om kroppsspråkets betydelse Intervju 4:

”Hur du bemöter person i form av vilken kroppsspråk du kommer med till personen kan vara avgörande i samtalet. Det kan signalera så mycket när ditt sätt och kommunicera och ditt kroppsspråk skiljer sig åt”.

I förhållande till detta uppger informant 1 hur viktigt det är att hålla koll på sitt kroppsspråk och vad den betyder för yrkesrollen:

”Jag tänker att alla socionomer måste få mer utbildning i retorik, alltså då tänker jag i kroppsspråk. Jag har suttit på många möten där handläggaren himlar med ögonen, sätter armarna i kors. Distinktast visar med kroppen att nu är mötet över och jag lyssnar inte på dig. Vi måste bli duktigare på våra ticks och vårt egna sätt att använda kroppen i samtalen. För att det signalerar saker som vi inte alls själva medvetna om och det är kanske inte det vi egentligen menar alltid, men vårt kroppsspråk”.

På liknande sätt belyser informant 5 att genom att observera kroppsspråket så kan man ha mer förståelse kring hur mötet gick:

”Det känns som frågan bemötande har haft sin golden age. Nu känns alla som självutnämnda experter. Ibland blir man så själv också, för att när man tex tror att du vet vad klienten säger eller vad personen säger, du ser inte kroppsspråket för du letar inte efter kroppsspråket. Du kan lämna ett möte och tänka att detta gick väldigt bra”.

6.6 Kompetens och professionalitet – maktperspektivet

Relationen mellan den professionelle socialarbetaren och klienten är inte jämbördig (Holm, 2009). Att som socionom i en myndighetsutövande roll förstå och behärska detta maktperspektiv, dvs att balansera den obalans som existerar i relationen med en klient är centralt i yrkesrollen. Det handlar om etiska karaktärsegenskaper som Blennberger (2013) talar om och som avspeglas och påverkar bemötandet. I anslutning till detta för informant 2 fram att: ”*när man bemöter klienter så måste man som socionom vara medveten om den makt man har*”.

Holm uppger att den professionella i sitt arbete behöver ha med sig att varje person har ett egenvärde som är absolut, högt och oberoende av vem som personen är. Det professionella

arbetet med människor kräver medvetenhet om sin människosyn och självkänedom (Holm, 2009). I förhållande till det så uppger informant 1:

”Jag är hjälpande. Jag är informativ, men framförallt är jag aldrig dömande och jag måste hela tiden vara medveten om mitt beteende. Hur det uppfattas när man är i en utsatt position genom att söka, söka hjälp, söka stöd”.

I ett yrkessammanhang är det viktigt att kartlägga vilka normer som kan fungera som legitima och acceptabla handlingsmotivationer (Henriksen & Vetlesen, 2017). Respekt för klienten är grundläggande för den fungerande relationen. I sitt arbete behöver den professionella ha med sig att varje person har ett egenvärde som är absolut, högt och oberoende av vem som personen är (Holm, 2009). I enlighet med det säger informant 2:

”Om jag träffar någon ung person som kommer hit, så tänker jag, att jag som har makt i rummet har ett ansvar att bemötta den på ett bra sätt. Att om vi ses varje vecka i ett stängt rum, att det är viktigt att jag inte diskriminerar en person eller missbrukar min makt”.

Informant 3 för fram tankar kring hur platsen för mötet kan påverka maktpositionerna:

”Jag tror mycket på det, att möta människor i deras verklighet mer än att komma till ett kontor och sitta här på besök. Det blir ju på ett annat sätt. Det är ju mycket mer informellt. Det är ju inte det här med en reception och som sagt, besöksrum och så”.

Den professionelle har ansvar för att möta den enskildes behov och att hjälpa utifrån dessa behov. Samtidigt har den professionelle skyldighet att vara omsorgsfull och respektfull i sitt bemötande, samt ta hänsyn till individuella, etiska och kulturella skillnader. (Reamer, 2013). Att den hjälpbehövande ofta befinner sig i en beroendeställning betyder att de i samhället kan betraktas och behandlas som om de är mindre värda. När de söker hjälp hos sociala institutioner, har de rätt att bemötas så att de slipper uppleva detta. Klientens självbild påverkas av bemötandet, och ett positivt arbete med klientens problem underlättas om det kan ta avstamp i en positiv självkänsla (Holm, 2009). Informant 1 redogör för sina tankar kring socionomens roll utifrån sin erfarenhet från utbildningen:

”Jag funderade under min utbildning på att hoppa av socionomprogrammet, för att när jag läste så hade vi många äldre adjunkter som tyckte att vår roll som socionom att fostra och disciplinera. För jag ställde väldigt mycket etikfrågor och då var en av mina frågor, om jag går hem till en mamma, förälder med två barn och jag är nytexaminerad ung med inga barn och jag ska ta visa känsliga bitar med hen. Hur ska jag tänka kring mitt bemötande kring mamman, hur ska jag inte förringa henne som moder och ändå kunna balansera min roll och då fick jag som svar: det ska du inte tänka på, då din roll är att fostra och disciplinera och då tänkte jag att detta är en fel utbildning och jag måste nog hoppa av. Den referensramen har jag ju haft att det faktiskt finns människor som tänker

så och att jag inte tänkte så redan då betyder ju att jag redan hade, utifrån mina egna värderingar, ett förhållningssätt hur jag vill bemötta människor”.

Det är viktigt att den professionella visar intresse och omsorg i sitt arbete, och att klienten känner att den professionella anstränger sig för denne. I skapandet av den goda relationen, är tilliten en viktig grund. (Holm, 2009). I relation till detta belyser informant 5 maktpositionen en socionom besitter i mötet med klienten. Hen uppmärksammar tolkningsföreträdets egenskap och hur den lätt kan se till att du hamnar i en maktposition:

”Du sitter i en maktposition och du har ett tolkningsföreträde, den informationen måste du ha med dig i bemötandet. Du behöver vara medveten om att du har ett tolkningsföreträde och vad det innebär. Om du tolkar en person på ett visst sätt, då blir det en verklighet pga. din maktposition. Om du till exempel tolkar att en klient är motvillig fast han är likgiltig kring vissa insatser, då blir din slutsats nästan en verklighet”.

Om inte människan synliggörs i mötet utifrån moraliska och etiska aspekter, behövs en medvetenhet om ojämlika eller asymmetriska relationer, och den egna rollen i sådana relationer (Honeth, 2003).

Informanterna bekräftar sammantaget betydelsen av att förstå och hantera den makt en socionom ofta besitter i relationen till klienten. Flera olika faktorer kring makt, som stöds av teori och forskning, lyfts fram i empirin.

7. SLUTDISKUSSION

I min uppsats har syftet varit att undersöka socionomers syn på bemötande i deras arbete med unga vuxna. Jag har undersökt hur en god relation byggs mellan en socionom och en ung vuxen samt vad som är betydelsefullt och framgångsrikt i socionomernas bemötande gentemot unga vuxna. Mitt tillvägagångssätt har varit att genom användandet av en kvalitativ metodologisk ansats med semistrukturerade intervjuer, inhämta material till empirin bestående av intervjuer av fem socionomer som alla arbetar med unga vuxna. I deras arbetsbeskrivning har ingått att den verksamhet som de arbetar i riktar sig mot unga vuxna. Detta är endast socionomer som alla jobbar i en och samma stadsdel i Malmö. Det avslutande kapitlet har en inledande sammanfattning, och därpå följer resultat och metoddiskussion. Därefter presenteras förslag på vidare forskning.

7.1 Sammanfattning

Denna uppsats, rörande bemötandets betydelse vid socialt arbete med unga vuxna, grundas på en kvalitativ undersökning genom semistrukturerade intervjuer av socionomer som möter unga vuxna i sitt dagliga arbete. Den personliga närvaron lyfts fram liksom den kommunikationens betydelse i relationsbyggandet. Balansen mellan professionaliteten och det

personliga i det mellanmännsliga mötet diskuteras. Även det privata inslaget berörs. Kommunikationen belyses ur såväl verbala som tonfallsmässiga aspekter, Detta även vad det gäller kroppsspråkets betydelse. Ett skilt synsätt framkommer vad det gäller synen på vuxna, jämfört med synen på unga vuxna. Uppsatsen tar även upp socionomers etiska förhållningssätt vid arbetet med unga vuxna.

7.2 Resultat

Det råder en påfallande tydlig samsyn bland informanterna kring bemötandets olika aspekter, samt mellan informanterna och litteraturens syn på frågan. De aspekter av bemötande som informanterna framförallt lyfter fram som väsentliga för att uppnå framgång i arbetet med unga vuxna är förståelse för vilken situation den unga vuxna befinner sig i, inte ha för höga krav, vara vägledande, och vara ett stöd vad det gäller att navigera i samhället.

Av empirin framgår att en god relation mellan socionom och klient byggs upp genom att socionomen lyssnar på klienten samtidigt som hen gör tid för skapandet av relationer. Det framkommer också att tydlighet är av vikt. Den asymmetriska maktrelationer är något socionomen måste förhålla sig till, eftersom parterna inte har samma förpliktelser och rättigheter.

Det framkommer av intervjuerna att ett gott bemötande är något som socionomen har ett ansvar för. Enligt informanterna är det genom att vara följsam till de etiska riktlinjerna och förhållningssättet, samtidigt som man har en personlig närvaro i sitt professionella möte, som detta kan uppnås. Genom erfarenhet och utbildning skapas förutsättningarna för att de ska känna sig säkra i sin yrkesroll. Ytterligare något som, enligt informanterna, utmärker ett gott bemötande är även att vara lyhörd och tydlig i sin kommunikation. God kommunikation och gott bemötande är nära förknippade med varandra. De lägger mycket vikt på hur socionomen kommunicerar med klienten.

Något informanterna för fram är att för att skapa en god relation måste socionomen ha förståelse kring att bemötande handlar om kommunikation, språk, att vara lyhörd och tydlig samt att samtidigt visa respekt. Genom kommunikation skapas ett samspel och det får klienten att samtala i en god ton. Att tänka på sitt språkbruk handlar inte enbart om att man bara uttrycker sig på ett adekvat sätt. Det innebär även att klienten ska förstå det som sägs och därifrån erbjuds klienten möjlighet att kommunicera och samspela och få det stöd hen behöver. Att vara tydlig är a och o, det gör att inga missförstånd sker och att upprepandet gör klart för dig och klienten vad som sagts och avtalats.

Ett gott bemötandet är enligt informanterna bland annat beroende av hur socionomen tilltalar klienten, men också relaterat till hur klienten uppfattar det. Informanterna exemplifierar detta genom att peka på ett icke akademiskt språkbruchs betydelse för att etablera en relation genom samhörighetskänsla. I relationen till klienten medverkar detta till att klienten upplever sig sedd och bemött på ett respektfullt sätt, och klienten upplever att socialarbetaren engagerar sig i ärendet.

Medvetenhet om det egna kroppsspråket lägger en grund för den goda kommunikationen. Kroppsspråket avslöjar mycket mer än vad vi tror, uppger informanterna. Det säger om klienten är obekvämt, det signalerar varför hen är där och om hen är där för rätt anledning. Kroppsspråk innebär också att det går att läsa klientens syn på om ett god bemötande har skapats. Genom att läsa av klientens kroppsspråk kan förståelsen för hens situation öka.

Informanterna bekräftar vikten av att förstå och hantera den makt en socionom ofta besitter i relationen till klienten. Medvetenhet om maktpositionens betydelse i relationen är viktig. Flera olika faktorer kring makt, som stöds av teori och forskning, lyfts fram i empirin. Som socionom är synen på makt en diskussion som ofta förekommer både på arbetsplatser och under utbildningen. Makt är också något som är av vikt vid ett bemötande. Utifrån uppsatsens empiri framkommer att socionomen inte ska vara dömande. Man ska varken diskriminera eller missbruka sin makt. Även om socionomen inte har direkt myndighetsutövning behöver maktperspektivet beaktas. Genom att klienten kommer till socionomens kontor så har olika roller och maktförhållanden uppstått. Socionomen har ett tolkningsföreträdare som gör så att oftast blir den tolkningen klientens sanning.

Informanterna lägger även vikt vid den professionella balansen mellan att vara personlig och att vara privat. Även här finns en samsyn mellan informanterna och litteraturen. Att personlig närvaro i relationskapandet är viktigt håller alla informanterna med om. Det professionella har sin grund från den organisation som socionomen företräder. Organisationens riktlinjer ska följas samtidigt som man försöker möta klienten utifrån dennes individuella behov. Därmed är personlig närvaro viktig, då klienten uppskattar den och då ett gott bemötande är en upplevelse som kommer både från socionomen och klienten. För att ett bemötande ska anses vara gott, så måste både parterna uppleva det på det sättet.

Med stöd av professionsetiken säkerställs klientens välbefinnande genom att den professionella agerar etiskt korrekt. En etiskt riktig gärning är vad en dygdig människa väljer att göra utifrån rådande förutsättningar. (Banks, 2012). Utifrån professionsetiken handlar det om att fokusera på de egenskaper och den kvalitén som finns i handling. I skapandet av den goda relationen, är tilliten en viktig grund. Även respekt för klienten är grundläggande för den fungerande relationen. Detta hålls fram av informanterna som framgångsrika egenskaper för att kunna bemöta unga vuxna på ett bra sätt.

Utgångspunkten för uppsatsen och intervjuerna var bemötandet av unga vuxna. Benämningen har använts utifrån befattningar, men det visar sig genom empirin att det inte är något som informanterna lägger stor vikt vid. Det framkommer att det är faktum att klienterna består av unga vuxna saknar betydelse, då bemötandet ändå i stor utsträckning är detsamma för unga vuxna som för vuxna. Trots att informanterna fått frågor som varit specifikt riktade mot de unga vuxnas bemötande, har informanterna förbigått detta och istället använt benämningen klient eller ungdom. I sitt arbete med unga vuxna ser de socionomer som jag har intervjuat klienten som det centrala. Inte att de benämns som unga vuxna. Unga vuxna är ett svårdefinierat begrepp, då många organisationer har olika syn på vilken åldersgrupp den unga vuxna har och vad som utmärker en ung vuxen. Uppsatsens tanke var att hitta en gemensam definition av unga vuxna och vad som utmärker dessa. Informanterna hade svårigheter att besvara frågan och en informant sa till och med att ung vuxen är endast en benämning, men

att man ser klienten och utgår ifrån dennas bakgrund och inte benämning. När frågan ställdes utifrån relationskapande förändrades informanternas syn, för då handlade mer om bemötande och inte definition av själva åldersgruppen och vad som utmärker dessa. Då försökte informanterna genom att reflektera, förstå sig på vad unga vuxna hade för betydelse för de och hur bemöter de unga vuxna. Även om informanterna har olika syn och inte direkt besvarade frågan, dvs. vem som anses vara ung vuxen, så kom det fram att unga vuxna är personer som är aktuella och har en viss ålder. Dvs att personen har hamnat i ett mellanläge mellan att vara ung och vuxen och att det är socionomens uppgift att stötta klienten samtidigt som klienten kommer över till vuxenlivet. Det som jag reagerade på mest var, även om informanterna inte direkt svarade på frågan när jag ställde den, var att även om personen som är socionom har samma ålder, kan den andra ändå anses vara ung vuxen. Det handlade, som jag ser det, om att socionomen i sig hade karriär, utbildning och flyttat ut ifrån föräldrahemmet, något som förkippas med vuxenblivandet. Det är ju en känslig fråga och ingen vill vara den som besvarar på frågan som kan bidra med att kategorisera personer, men samtidigt anses det vara ett måste att vägleda dessa genom att navigera i systemet dvs samhället.

Genom att ofta reflektera över de olika bemötandestilar, kan man både utveckla arbetssättet och samtidigt inkludera klienterna i själva mötet. Bemötande har en stor betydelse för att den unga vuxna ska kunna känna tillit till socionomen. Eftersom bemötande har en så stor betydelse, kan det vara avgörande för varje möte som socionomen har. Genom att socionomen bär på kunskapen om att förhålla sig etiskt, vara lyhörd, språkbruk, kommunikation och kroppsspråk, förstår också socionomen vilken betydelse bemötande har i varje möte och hur avgörande det är för att både skapa en god relation och är betydelsefulla och framgångsrika i arbetet med unga vuxna. Bemötande fångas upp under utbildningen utifrån min erfarenhet, men efter att ha skrivit detta examensarbetet upplever jag att det skulle kunna lite mer vikt i att betona hur viktigt bemötande är i det sociala arbetet.

7.3 Metoddiskussion

I min studie finns en del aspekter som är av värde att belysa. Man kan kritisera valet av metod, urvalsprocessen samt min egen subjektivitet. Då jag under genomförandet varit medveten om detta, hoppas jag att min eventuella subjektivitet uppvägs av min medvetenhet om problemet, samt metodens fördelar avseende dess möjlighet att skapa en intervjuguide med öppna frågor utifrån ämnet som skulle belysas.

Urvalsprocessen kan kritiserars utifrån ett snävt geografiskt och organisatoriskt urval. Detta kan innebära en gemensam påverkan på informanternas syn utifrån ett likartat perspektiv och lokal nyhetsrapportering om socialt arbete. Antalet informanter kan ses som något litet, varför de får ses som representanter för sig själva och inte hela socionomkåren. Emellertid finns en samsyn som gör att viss generalisering kan göras.

Metoden med semistrukturerade frågor kan påverka resultatet genom hur frågorna ställs. I detta fall är det en socionomstudent som intervjuar socionomer, vilket innebär en risk för att frågorna kan anses ledande. Medvetenheten om risken tror jag emellertid innebär att risken minimeras. Metodvalet av en kvalitativ metod grundas i en vilja att kunna fokusera subjektiva upplevelser till skillnad från kvantitativa data.

De ursprungliga frågeställningarna för uppsatsen kom att i viss mån förändras under arbetets gång. Informanternas svar fokuserade på andra aspekter som gjorde att uppsatsens frågor inte gick att besvara så som jag avsett. Därför tvingades jag efter datainsamlingen att justera uppsatsens frågeställningar. Det ledde till en skillnad mellan uppsatsens frågeställningar och de frågor som finns redovisade i intervjuguiden. Resultatet som visas i studien är vad informanterna belyste även om jag själv som utgångspunkt förväntade mig andra svar.

Jag valde att skapa en intervjuguide som jag ansåg skulle vara bred nog för att kunna besvara min fråga gällande bemötande i relation till unga vuxna. Det som blev svårt under intervjuerna har varit att komma till kärnan av uppsatsen, dvs studiens syfte. Många svarade likartat. I efterhand har jag förstått att jag kunde ha varit lite mer specifik i min intervjuguide. Jag försökte undvika och vara för specifik, då jag befarade att detta skulle leda till att informanterna skulle besvara frågorna väldigt kort och att man inte skulle kunna fånga upp deras subjektiva föreställningar om själva bemötande. Jag hade också svårt för att agera ifrågasättande mot informanterna. Genom att ställa följdfrågor såsom; kan du utveckla det och kan du vara mer specifik, kunde jag ändå få ut en bredare bild kring bemötande och dess betydelse.

Mitt teorival kan också kritiseras, då den endast fångar upp den etiska aspekten av bemötande. Jag kunde använt mig av en teori som på ett tydligare sätt fångar upp den asymmetriska relationen, men det belyser jag ändå utifrån etik så gott som det bara går. En teori som påvisar teoretisk förståelse kring interaktionen mellan socionomen och klienten kunde ha varit av värde, men eftersom jag försökte ta fram professionen syn, så jag anser jag den etiska aspekten som tillräcklig relevant, då profession etiken fångar upp det fint.

7.4 Förslag till vidare forskning

Studien har undersökt socionomers syn på bemötande i relation till unga vuxna. Jag har inte något empiriskt material som fångar upp unga vuxnas syn. Eftersom mitt fokus har legat på socionomernas syn på det skulle det vara intressant även få unga vuxnas perspektiv. Det skulle kunna skapa en nyanserad bild av hur bemötande upplevs. Ytterliga forskning som belyser klienters perspektiv kan visa på eventuella skillnader i synen. Det kan ge insikter till socionomer kring yrkesrollen och relationsskapande med unga vuxna. En sådan undersökning skulle kräva en ny etisk prövning med inriktning på unga vuxna som är aktuella i organisationer som arbetar med unga vuxna.

8. LITTERATURFÖRTECKNING

- Aage Christoffersen, S. (2017). *Professionsetik*. 2 uppl. Malmö: Gleerups utbildning ab.
- Andersen, T. (2003). *Reflekterande processer*. Stockholm: Mareld
- Angelin, A. (2009). *Den dubbla vanmaktens logik. En studie om långvarig arbetslöshet och socialbidragstagande bland unga vuxna*. School of Social Work, Lund University.
- Aspers, P. (2011) *Etnografiska metoder*. Stockholm: Liber AB.
- Blennberger, E. (2005) *Etik i socialpolitik och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Blennberger, E. (2013) *Bemötandets Etik*. Studentlitteratur AB: Lund
- Billquist, L. (1999). *Rummet, mötet och ritualerna*. Göteborg: Institutionen för socialt arbete.
- Bisman, C. (2003). *Social work: Value-guided practice for global society*. New York: Columbia University Press.
- Brante, T. (2009). *Vad är en profession? Teoretiska ansatser och definitioner*. I L. Maria (Red.), *Vetenskap för profession* (s. 15-34). Högskolan i Borås.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology*. *Qualitative research in psychology*, 3
- Bryman, A. (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder* . Malmö: Liber AB.
- Caras, A. (2013) *Ethics and Supervision Process - Fundamentals of Social Work Practice*. Logos Universality Mentality Education Novelty (LUMEN 2013), Iasi, Romania, 10-13 April 2013, Procedia - Social and Behavioral Sciences 10 October 2013 92:133-141
- Dimbleby, R & Burton, G (1999). *Kommunikation är mer än ord*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Croona, G (2003) *Etik och utmaning, om lärandet av bemötande i professionutbildning*. Göteborg: Intellecta Docusys
- Dimbleby, R & Burton, G (1999). *Kommunikation är mer än ord*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Dunk-West, P. (2016). *Att bli socialarbetare: en reflekterande vägledning för studenter*. Lund: Studentlitteratur

- Echeverri, P. (2010). *Bemötandeboken*. (1. uppl.) Stockholm: Norstedt
- Eide, T & Eide, H (2006). *Kommunikation i praktiken – relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Malmö: Liber
- Fiske J. (1997) *Kommunikationsteorier – En Introduktion*. Centraltryckeriet AB, Borås.
- Gillberg, G. (2010) *Individualiseringens villkor*. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Gordon, L.J, Jivanjee, P & Kruzich, J (2007) “*Community Integration of Transition-Age Individuals: Views of Young with Mental Health Disorders*” *The Journal of Behavioral Health Services & Research*, 35, 4, 403–419.
- Hall, S. (2001). *Det offentliga mötet – om etik, tilltro och bemötande på försäkringskassan*. Lund: Bokbox förlag.
- Henriksen, J-O & Vetlesen, A (2017). *Etik i arbete med människor*. Lund: Studentlitteratur.
- Holm, U. (2009). *Det räcker inte att vara snäll: om empati och professionellt bemötande inom människovårdande yrken*. Stockholm: Natur & kultur.
- Honneth, A (2003). *Erkännande - praktisk-filosofiska studier*. Uddevalla: MediaPrint Uddevalla AB.
- Husson, O., Zebrack, B., Block, R., Embry, L., Aguilar, C., Hayes-Lattin, B., & Cole, S. (2017). *Posttraumatic growth and well-being among adolescents and young adults (AYAs) with cancer: a longitudinal study*. *Supportive Care In Cancer*, 25(9), 2881- 2890.
- Hwang, P., Lundberg, I. & Smedler, A. (red.) (2015). *Grunderna i vår tids psykologi*. 2 uppl. Stockholm: Natur & kultur
- Karlsson, L. (2007). *Psykologins grunder*. Polen: Studentlitteratur.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun* 3. uppl. Lund: Studentlitteratur AB
- Malmö stad (2013) *Malmöns väg mot en hållbar framtid. Hälsa välfärd och rättvisa*
- <https://mau.diva-portal.org/smash/get/diva2:1405328/FULLTEXT01.pdf> Hämtat 2020-03-29
- McLeod, A. *A friend and an Equal: Do Young People in Care Seek the Impossible from their Social Workers?* *The British Journal of Social work*, Volume 40, Issue 3, April 2010, Pages 772-778

Meeuwisse, A & Swärd, H (2016) *Vad är socialt arbete?* I Meeuwisse, A. Swärd, H. Sunesson, S & Knutagård, M. (2016) *Socialt arbete, en grundbok*. Stockholm: Natur & Kultur.

Pettersen, K. S. & Simonsen, E. (2010). *Anerkjennelse og profesjon*. Oslo: Cappelen Akademisk forlag

Reamer Fredric G. *Social work values and ethics*. Upplaga 4 New York: Clolumbia Press. (2013).

Rosengren, K.E. & Arvidson, P. (2002). *Sociologisk metodik*. Malmö: Liber.

Skau, G. (2007) *Mellan makt och hjälp. Om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. Malmö: Liber.

Socialstyrelsen (2004) *Sexuell läggning och bemötande i socialtjänsten, 2004-131-23*.

Socialstyrelsen, (2015). Utbildningsmaterialet Att mötas i hälsooch sjukvård – ett utbildningsmaterial för reflektion om bemötande och jämlik vård. Edita Bobergs AB. Hämtad 2020-03-29 från <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2015/2015-1-5>

SOU 2018:11 *Vårt gemensamma ansvar – för unga som varken arbetar eller studerar*. Thorsén, H. (2010). *Människosyn och etik*. Stockholm: Remus.

Thordarson, W, K. (2010) *Professionellt bemötande- Att möta kunder i offentlig verksamhet*. Stockholm: SKL Kommentus AB

Trost, J (2010). *Kvalitativa intervjuer*. uppl. 4:2 Lund: Studentlitteratur.

Vetenskapsrådet (2017) *God forskningssed*. Stockholm

Willig, C. (2013). *Introducing Qualitative Research in Psychology*. London: Open University Press

9. Bilagor

9.1 Bilaga 1 - INFORMATIONSBREVET

Socionomens syn på bemötande i relation till unga vuxna

Presentation av mig själv.

Hej!

Jag studerar på socionomutbildningen på Malmö Universitet och håller skriva nu mitt examensarbete.

Syfte med min kandidatuppsats.

Syftet med denna uppsats är att beskriva hur professionella inom socialt arbete bemöter och arbetar med unga vuxna i Malmö. I studien undersöker jag hur socionomer i Malmö förhåller sig till bemötandet och vilken betydelse det har i deras arbete, särskilt kring frågan hur en god relation skapas mellan klient och den professionelle.

Genomförande.

Min förhoppning är att genomföra intervjuer med socionomer som arbetar endast med unga vuxna. Alla intervjuer sker enskilt och beräknas ta ungefär mellan 45-60 minuter. Plats för intervjuerna bestämmer ni, jag kan både komma till er eller träffa er i Malmö universitet där en ett rum kan bokas.

Konfidentialitetskrav.

Konfidentialitet eftersträvas i undersökningen genom att ingen obehörig får ta del av materialet. Materialet förvaras så att det bara är åtkomligt för mig som är undersökningsledare. I rapporteringen av resultatet i form av en examensuppsats på Malmö Universitet eller i annan form av publicering kommer informanterna att avidentifieras så att det inte går att koppla resultatet till enskilda individer. Arbetet kommer publiceras på Malmö University Electronic Publishing.

Frivillighetskrav.

Deltagande i studien är naturligtvis frivilligt. Intervjupersoner kan när som helst avbryta sitt deltagande utan närmare motivering.

Ytterligare upplysningar.

om studien kan lämnas av mig som genomför studien och jag kan nås på: [REDACTED] och [REDACTED]. Du kan också kontakta min handläggare Oskar Krantz (Oskar.Krantz@mau.se).

Härmed tillfrågas Du om deltagande i studien

9.2 Bilaga 2 - Intervjuguide

Bakgrund:

Hur definierar du bemötande?

Vilken tidigare utbildning har du gällande bemötande och samtalsmetodik?

Hur använder du dig av det i ditt arbete idag?

Vilken tidigare utbildning har du fått på nuvarande och/eller tidigare arbetsplatser?

Hur använder du dig av det i ditt arbete idag?

I så fall på vilket sätt bistår din arbetsgivare med vidareutbildningar kring bemötande och samtalsmetodik?

Bemötande:

Hur berördes aspekter av bemötandet av klienter under din utbildning?

Hur upplever du att ett gott bemötande genomförs i mötet med klienten?

Vad definierar du som en ung vuxen och vad är åldersspannet?

Vad är specifikt i bemötandet som skiljer gruppen från unga, unga vuxna och vuxna?

Vilka skillnader finns i att skapa goda relationer mellan unga vuxna och andra klienter?

Behöver din organisation beakta något särskilt i mötet med unga vuxna utifrån de särskilda behov och utmaningar som gruppen har?

Upplever du att organisationen lägger vikt vid andra aspekter vid bemötande av unga vuxna än vid bemötande av andra målgrupper?

Vilken roll spelar etik och moral i relationsskapandet med unga vuxna klienter?

Hur ser du på maktrelationen mellan socionomen och klienten?

Hur ser du på dina behov av utveckling samt fortbildning?

Vilka dilemman och svårigheter upplever du återkommande i mötet med unga vuxna klienter

Vilka aspekter i bemötandet identifierar och betonar du som särskilt väsentliga i med unga vuxna?

Vilken form av bemötande har visat sig vara framgångsrik med unga vuxna i Malmö?

Övrigt:

Har du andra synpunkter som du vill belysa som är relevant till arbetet?