



Institutionen för Individ och Samhälle
Socialpedagogiska programmet
SOP 08, Campus

”Vi kände oss förstådda och väl bemötta”

- En studie om bemötande inom familjerådgivning

"We felt understood and well received"

- A study of reception in family counseling

Frida Lundin och Tracey Söderberg

Examensarbete i Socialt arbete, 15 hp
Handledare: Anders Persson
Vårterminen 2011

SAMMANFATTNING

Titel:	”Vi kände oss förstådda och väl bemötta” - En studie om bemötande inom familjerådgivning
Författare:	Frida Lundin och Tracey Söderberg
Nivå/arbets art:	Kandidat/examensarbete, 15 hp
Ämne:	Socialt arbete
Program:	Socialpedagogiska programmet, 180 hp, Högskolan Väst
Termin:	Vårterminen 2011
Handledare:	Anders Persson

Studien syftar till att undersöka hur besökare till familjerådgivning upplevt sig bemötta samt hur familjerådgivarna förhåller sig till professionellt bemötande. Frågeställningarna som behandlades var hur familjerådgivningens besökare beskriver det bemötande de fått, om bemötandet haft positiv inverkan på besökarnas relationsprocesser samt hur familjerådgivarna förhåller sig till professionellt bemötande vid olika former av samtal med besökare. Som tolkningsram valdes symbolisk interaktionism som med hjälp av begreppen kommunikation, bemötande och tolkningsföreträde belyser och analyserar bemötandets betydelse vid samspel mellan människor. Två metoder har använts för att finna svar på frågeställningar och syfte. Besökarnas upplevelser insamlades genom enkät med huvudsakligen kvalitativ ansats som sedan genom meningskategorisering sammanställdes. Avseende familjerådgivarna användes halvstrukturerade kvalitativa intervjuer som sedan koncentrerades utan att ändra innebörd. Resultatet analyserades utifrån studiens frågeställningar med hjälp av begreppen i tolkningsramen, de slutsatser som drogs avseende besökarna till familjerådgivningen var att de upplevde sig förstådda, väl bemötta och att bemötandet har betydelse för framgång i relationsprocessen. Slutsatser som drogs angående familjerådgivarna var att kunskap, erfarenhet och förhållningssätt är hörnstenar och viktiga egenskaper vid professionellt bemötande.

Nyckelord: Bemötande, familjerådgivning, kommunikation, relationer.

ABSTRACT

Title:	"We felt understood and well received" - A study of reception in family counseling
Authors:	Frida Lundin och Tracey Söderberg
Level:	Bachelor's Thesis, 15 Higher Education Credits
Subject:	Social Work
Program:	Program in Social pedagogy, 180 Higher Education Credits University West
Term:	Spring term 2011
Supervisor:	Anders Persson

This study is about how visitors experienced the response they received when they visited family counseling and how family counselors relate to professional confutation. Issues addressed were how family-counseling visitors describe the response they received, if the response had a positive impact on visitors' relationship-processes, and how counselors relate to professional refutation when in different discussion forms with visitors. As an interpretive framework was selected symbolic interactionism, which uses the concepts of communication, refutation, ability to interpret that highlights and analyzes the response to the significance of the interaction between people. Two methods were used to find answers to questions and purpose. Visitors' experiences were collected by questionnaire with mainly qualitative approach since the sentence categorization was compiled. Regarding family counselors semi-structured qualitative interviews were used then concentrated without changing the meaning. The results were analyzed by the study's questions using the concepts of the interpretation framework, the conclusions drawn regarding the visitors to family counseling was that they felt that they were understood, well received and that such treatment is important for success in the relationship-process. Conclusions regarding family-counselors were that knowledge, experience and attitude are the cornerstones and key characteristics of professional treatment.

Keywords: response, family counseling, communication, relationships.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INLEDNING	5
FAMILJERÅDGIVNING	6
Familjerådgivningens framväxt	6
Lagar och styrning	7
Familjerådgivarens roll	7
SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	9
TOLKNINGSRAM I STUDIEN	10
Symbolisk interaktionism.....	10
- Då människor möts	10
Kommunikation	11
Bemötande.....	12
- Professionellt bemötande i mötet	13
Tolkningsföreträde	13
FORSKNING OM BEMÖTANDE	14
METOD	17
Val av metod	17
Litteratursökning	18
Avgränsning	18
Utformning av enkätfrågor och informationsbrev	19
Utformning av intervjuguide och genomförande av intervjuer.....	20
Respondenter	21
Bearbetning av data	22
Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet	23
Metodologiska reflektioner	24
RESULTAT	26

- Fakta.....	26
- Bakgrund.....	27
- Första bemötandet och besökarnas känslor.....	28
- Familjerådgivarens egenskaper.....	30
- Under samtal	30
- Bemötta på lika villkor.....	32
- Tydlighet	33
- Barn.....	35
- Miljö.....	35
- Kunskap och erfarenhet	36
- Framtiden	37
ANALYS	39
Hur beskriver familjerådgivningens besökare bemötandet de fått?	39
Har bemötandet haft positiv inverkan på besökarnas relationsprocesser?	40
Hur förhåller sig familjerådgivarna till professionellt bemötande?	41
SLUTDISKUSSION	44
Relevans för socialt arbete och vidare forskning	46
Några avslutande ord	47
REFERENSER	49
BILAGOR	52
Bilaga 1	52
Bilaga 2	53
Bilaga 3	57

INLEDNING

Samhället är ständigt föränderligt, villkor, förutsättningar och händelser påverkar människor på olika sätt genom livet. Individuella upplevelser kan skapa en sorts utmattning och oenigheter eller konflikter i nära relationer kan uppstå. Trots att media på många områden öppnat upp tystnaden kring relationsproblem så är det ännu relativt tabubelagt och känsligt att prata om sådana saker, bekantskapskretsen hålls utanför och skenet av det perfekta familjelivet hålls uppe.

För relationsproblem finns stöd och hjälp att få genom familjerådgivning där de möts av professionella vars huvuduppgift är att underlätta för parterna att föra samtal, lyssna på varandra, förstå, acceptera, hantera problem eller konflikter och bryta mönster. Bemötandet vid familjerådgivningen är en viktig del av processen eftersom hjälpsökande kan tänkas befinna sig i en känslig period av livet samt att de kan uppleva sig vara i underläge gentemot partnern och dessutom gentemot familjerådgivaren i dennes egenskap av professionell expert.

Under det Socialpedagogiska programmet hade en av oss författare en verksamhetsförlagd utbildning inom socialtjänstens Barn- och Ungdomsenhet och träffade därigenom familjerådgivarna som uttryckte önskemål om en studie inom deras arbetsfält. Det ledde till tankar och funderingar som diskuterades med familjerådgivarna där de var behjälpliga med att definiera ramar utifrån sekretess. Samtidigt klargjorde de att val av syfte var vårt eftersom studien i första hand är en examinerande c-uppsats. Familjerådgivarna studien berör är två till antalet och deras arbetsfält omfattar fem västsvenska kommuner. Studien handlar om hur besökare upplevt bemötande då de besökt familjerådgivningen samt hur familjerådgivarna förhåller sig till professionellt bemötande. Besökare har beskrivit sina upplevelser genom att besvara en enkät, familjerådgivarna har vid intervjuer skildrat arbetet och hur de förhåller sig till bemötande. Förhoppningen är att studien genererar värdefull kunskap av besökares upplevelser samt formar en bild av hur familjerådgivarna håller ett gott bemötande vid liv. Bemötande inom just familjerådgivning är inte studerat i någon större omfattning därför har tidigare forskning om bemötande av människor inom fler områden sökts och använts. Bedömning om vad som är gott bemötande ligger hos den det berör, därmed finns lika många sätt att bedöma vad som är ett gott bemötande som det finns individer.

FAMILJERÅD GIVNING

Som bakgrund till studien ges en beskrivning av familjerådgivningens framväxt, lagar och styrning samt familjerådgivarens roll. Litteratur till bakgrunden har sökts på bibliotek och i databaser med sökord förknippade med familjerådgivning samt i styrdokument och lagtexter om familjerådgivning.

Familjerådgivningens framväxt

Vid 1900-talets början hamnade barn i fokus för socialt arbete till följd av en ny lagstiftning för utsatta barn (Levin, 2007). Några årtionden senare riktades uppmärksamheten mot barnfamiljernas situation då befolkningssiffrorna sjönk till följd av arbetslöshet, ekonomisk kris samt en ökning av illegala aborter. Det tillsattes en statlig utredning som inledningsvis utredde hur samhället kunde ge stöd till föräldrar i barnuppfostran, men övergick till att belysa hela familjens behov. Resultatet blev uppkomsten av en socialpsykologiskt inriktad rådgivningsverksamhet med fokus på familjeharmoni (Sfph's monografiserie nr 15, 1981). Stödet som gavs till familjer var en form av social kontroll, rådgivningsverksamheten var auktoritär och gav enskild rådgivning om uppfostran och praktiska saker för att undvika skilsmässa (Kollind, 2002). Efter andra världskriget uppmärksammades behovet av konfliktlösning mellan makar vilket ledde till att Sveriges första familjerådgivningsbyrå öppnade år 1951. Familjerådgivarnas arbete var riktat till par med relationsproblem genom upplysning och vägledning (Sfph's monografiserie nr 15, 1981). Vid behandlingsarbetet hölls nu gemensamma möten då man utgick från att paret i sin relation hade kunskap om anledningen till varför de besökte familjerådgivningen och vart de ville med förhållandet. Familjerådgivaren tog inte ställning om "rätt" eller "fel" i relationer, men var ändå ganska auktoritär. Under 70-talet var inställningen att framgång i relationsprocessen gjordes om vänskapligt förtroende uppstod mellan besökare och professionell (Kollind, 2002).

Det har skett förändringar i den traditionella familjebilden som kommer sig av att samhällets rättigheter och skyldigheter i högre grad riktas mot individer än familjer. Vidare har den ökade jämställdheten mellan könen fört med sig att fler kvinnor är yrkesverksamma vilket skapat svårigheter för familjer att kombinera familjelivet med arbetslivet. Den allt tydligare individualiseringen i samhället har skapat en förändring i människors vardagsliv, relationer och självuppfattning då människor allt oftare tänker på sina privata behov (Bäck-Wiklund,

2003). Juul (1992) menar att även om definitioner av familj förändrats så kvarstår grundläggande existentiella utvecklings- och konfliktmöjligheter i relationsförhållanden mellan vuxna och i föräldrar - barnrelationer. En fungerande familj har fortfarande central betydelse för individens utveckling och välbefinnande då relationen är beroende av helheten. Problem eller konflikter i familjer är som Juul beskriver inte individuella, de är en del av relationen, en del av helheten och således ett gemensamt problem.

Lagar och styrning

Familjerådgivningssamtal syftar till att bearbeta samlevnadskonflikter i parförhållanden och familjer (Socialtjänstlagen 5:3 st.3). Familjerådgivare har ingen myndighetsutövning, utan bistår med att förtydliga och underlätta i dialogen så parterna kan fatta egna beslut angående sin relation (KFR-Policydokument). Sedan 1995 är det kommunernas ansvar att familjerådgivning erbjuds till de som begär det och att den bedrivs med tillräckliga resurser och god tillgänglighet. Det innebär att valmöjligheter för tidsbeställning, information och rådgivning ska erbjudas, samt att filialmottagning ska finnas om avståndet är långt. Väntetider ska vara rimliga och eventuell avgift för samtal får inte vara av sådan storlek att enskilda avstår från att vända sig till familjerådgivningen (Prop. 1993/94:4). Besökare till familjerådgivningen ska kunna känna sig fullständigt trygga med att berätta, därför förs inga journaler och det är möjligt att vara anonym (Socialstyrelsen, 2008). I sekretesslagens 7:4 andra stycket beskrivs familjerådgivningens särskilt stränga sekretess som även innefattar uppgifter lämnade i förtroende eller inhämtade i samband med rådgivning. Vittnesplikten är för familjerådgivare begränsad enligt rättegångsbalken 36:5, anmälningsplikten gäller då familjerådgivare har vetskap om att barn far illa enligt Socialtjänstlagen 14:1 st.3.

Familjerådgivarens roll

Vanliga anledningar till att par/familjer tar kontakt med familjerådgivningen kan vara att de; bråkar för mycket, inte kan prata med varandra, vill hitta tillbaka till varandra, funderar på att separera, inte har något sexliv, är en ombildad familj, ska skiljas och behöver stöd i hur man pratar med barnen eller att det förekommit otrohet. Således handlar kontakten vanligtvis om relationer, familj, barn, bonusrelationer, kommunikation, samliv, konflikter, föräldraskap,

otrohet eller separation där samtal syftar till att lösa olika problem. Varje person har egna upplevelser och anledningar till besöket som de behöver ges utrymme att tala om och bearbeta. För att inbjuda till det bör familjerådgivarens förhållningssätt vara förutsättningslöst och lagom nyfiskt samt personligt i bemärkelsen av att vara en människa som bistår vid- och leder samtal genom att bekräfta, lyssna och invitera samtliga parter till samtal. Således fungerar familjerådgivaren stödjande och leder samtalsprocessen, men utan att frånta besökarna ansvaret att själva skapa förändring (Ringborg, 2009). Kollind (2002) uttrycker det som att samtal inom familjerådgivning har övergått till att bli mer terapeutiska till sin karaktär med avsikten att stärka besökarna så de själva kan se och hantera det problematiska i förhållandet.

En familjerådgivare behöver ha god självkännet och medvetenhet om egna känslor och behov för att kunna sätta dem åt sidan. Dessutom behövs en vilja och förmåga att arbeta med sig själv och de reaktioner som uppstår i förhållandet till besökare/klienter. Till hjälp finns handledning där såväl den personliga som yrkesidentiteten utvecklas och stärks för att öka förståelsen för besökare och deras relationsproblem samt motverka utbrändhet. En mycket viktig del i yrkesrollen är känslan att kunna hantera situationer, känna trygghet i uppdraget, ha vetskap om handlingsutrymmet, med ett aktivt förhållningssätt till besökare för att kunna förstå dennes upplevelse och behov av lösningar för situationer (Svensson m.fl. 2008).

Förebyggande arbete för att främja människors psykiska och fysiska hälsa sker i olika forum genom information om vad familjerådgivning är, hur stöd kan ges vid konflikthantering inom relationer eller separation med avsikt att lindra negativa konsekvenser för samtliga familjemedlemmar. Ur folkhälsosynpunkt finns dokumenterat att separationer kan leda till livskriser och sjukdom, vilket gör familjerådgivning till en viktig kugge i det förebyggande folkhälsoarbetet (Socialstyrelsen, 2008). Nutiden lägger grunden för framtiden, barns utveckling och framtid formas under uppväxten genom samspel med andra, därför behöver barn tillgång till betydelsefulla nätverk och trygga miljöer utan konflikter (Bäck- Wiklund, 2003).

SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

I en verksamhet som familjerådgivning där hjälpsökande individer befinner sig i olika livssituationer och i mer eller mindre kritiska stadier av sina förhållanden är det bemötande de får av stor vikt. För framgång i relationen behöver paret stöd av familjerådgivaren vars förhållningssätt och förmåga att hantera relationsproblem kan skapa möjligheter till god kommunikation i samtalet och leda till en förändringsprocess mellan parterna. Som professionell aktör i rådgivningssituationen, med utbildning, kunskap och rätten att analysera och tolka är familjerådgivarna i en form av maktposition. Studien syftar till att undersöka hur besökare upplever bemötandet vid kontakt och samtal med familjerådgivare samt hur familjerådgivarna förhåller sig till professionellt bemötande.

Syftet har brutits ner i följande frågeställningar;

- Hur beskriver familjerådgivningens besökare det bemötande de fått?
- Har bemötandet haft positiv inverkan på besökarnas relationsprocesser?
- Hur förhåller sig familjerådgivarna till professionellt bemötande?

Vid processen som formar syftet till en studie är det viktigt att betänka och betrakta den kommande studiens fördelar (och eventuella nackdelar); vad resultatet kan utmyнна i beträffande möjligheter till förändringar och förbättringar (Kvale & Brinkmann, 2009). För professionella inom socialt arbete kan undersökningar/utvärderingar som beskriver klienters/besökares upplevelse av bemötande ge värdefull kunskap för fortsatt utveckling av professionellt arbete. Förhoppningen är att studien formar en bild av hur familjerådgivarna håller ett gott bemötande vid liv samt genererar värdefull kunskap av besökares upplevelse vilken kan hjälpa familjerådgivarna att utveckla det professionella bemötandet i kontakten med besökarna.

TOLKNINGSRAM I STUDIEN

Nedan ges närmare beskrivning av symbolisk interaktionism som tolkningsram utifrån begreppen bemötande, kommunikation och tolkningsföreträde för förståelse inför tolkning av insamlat empiriskt material om bemötande. Delar av teori och perspektiv som ligger till grund för tolkningsramen beskrivs, avsikten är inte att göra en heltäckande genomgång utan att endast beskriva det relevanta för tolkning av studiens syfte. Litteratur som använts kommer dels från socialpedagogiska programmets kurslitteratur, dels från bibliotek och databaser.

Symbolisk interaktionism

Symbolisk interaktionism kan användas för att analysera den sociala verkligheten där socialt liv betraktas som en ständigt pågående process, där människan är en social varelse, en aktör, ständigt i samspel med andra. Centralt är den sociala interaktionen och det som händer mellan människor. Utgångspunkten är att varje enskild människa är beroende av hur andra agerar för att utifrån det själv tolka och agera. På så sätt påverkar människor varandra och samhällets normer. Dessa definitioner av situationer, omgivning, vardag och den egna individen sker ständigt och medför att perspektiv, förhållningssätt och bedömningsgrunder formas och omformas. Inom individen finns känslor, tankar och uppfattningar som tolkas och formas utifrån vad individen tror att andra tycker och tänker om individen. Störst påverkan vid individuellt formande har anhörigas, vänners och andra betydelsefulla personers agerande. En stor del inom socialt arbete är att indirekt påverka processer av omdefinitioner till en medvetenhet och förändrad förståelseram (Trost & Levin, 2004).

- Då människor möts

För beskrivning av att möte mellan människor kan ske på olika nivåer med olika djup i relationen används här filosofen Martin Buber (1878 - 1965) som djupare analyserade samspel mellan människor. Han framställer två typer av relationer mellan människor, *jag - du* och *jag - det* där den senare *det* - relationen är något som betraktas eller reflekteras över, som ett objekt. *Du* - relationen, som är mer personlig, menar han är grundläggande för mänskliga relationer eftersom identiteter skapas och formas i möten med andra, således kan personligt förhållningssätt gentemot andra inte utvecklas eller förändras förrän människor ser varandra som subjekt. Den avgörande skillnaden mellan att vara subjekt och objekt är att var och en av

parterna i en interaktion blir medvetna om den andre så ingen av dem upplever sig behandlad som objekt, utan som en partner i ett livsskeende, ett subjekt (Buber, 2004). Vid möte med andra skapas *jag* relationen i förhållande till *du* och *du* relationen skapas i förhållande till mitt *jag*, det är då en ömsesidig kommunikation inträder. I *jag - du* relationen finns möjlighet att hjälpa och att förstå den andre, där kan det mellanmänskliga uppstå, ”ett levande samspel” människor emellan, ett äkta möte som kännetecknas av ömsesidig kommunikation som enligt Buber (2006) endast är möjlig i en *jag - du* relation.

När det talas om möten inom socialt arbete åsyftas vanligtvis interpersonella möten mellan socialarbetare och klient. Mötet är ett centralt verktyg, ett tillvägagångssätt för att nå mål, men det kan även vara ett mål i sig att mötas. Själva mötet anger händelsen, *att* man möts, medan bemötande anger förhållningssättet eller attityden till den andra i mötet, *hur* man möts (Svensson m.fl. 2008).

Kommunikation

Ordet kommunikation kommer från latinets *communicare* vilket betyder att något blir gemensamt. Att man kan mötas och skapa något gemensamt innebär att man har kompetens att hantera språk både psykologiskt och socialt. All kommunikation äger rum i en fysisk, psykologisk, social och kulturell kontext:

- Det fysiska innefattar sådant som plats, tid och yttre händelser.
- Det psykologiska rör sig om tankar, känslor, erfarenheter, förväntningar, behov, stress och fördomar.
- Det sociala handlar om identitet, relationer, makt, roller och eventuella konflikter.
- Det kulturella utgörs av värderingar, attityder samt den världsbild och det språk som delas av en grupp människor (Nilsson & Waldemarson 2007).

Kommunikation, upplevelser, språk, känslor, handlingar och värderingar är olika sätt som gör det möjligt att möta andra människor, men kommunikation innebär även information, påverkan, tanke, känsla samt bekräftelse som visar hur man upplever och reagerar på människor man samtalar med. Kommunikation handlar om hur människor förhåller sig till varandra, den kan definieras som en process där två eller fler skickar budskap till varandra och visar hur de påverkas, hur de uppfattar sig själva, situationen och innehållet de lägger in i budskapen (Nilsson & Waldemarson, 2007). Kulturella värderingar och redskap förs vidare

genom kommunikation men är även länken mellan människors tänkande och kulturer. Människors sätt att begripa och agera i världen har ett nära samband med omgivande sociala och kulturella mönster. Sättet att uttala och definiera problem i världen tas över och bearbetas och anpassas (Säljö, 2008). Samspel, kommunikation och hur människor förhåller sig till varandra handlar alla om interaktion, en förbindelse med någon (Svensson m.fl. 2008).

För att kommunikation ska bli riktigt bra krävs att man behärskar konsten att lyssna så man både tar in intryck och tolkningar. Att bara höra och uppfatta i lyssnandet räcker inte när det handlar om kommunikation, det krävs även uppmärksamhet och engagemang, man ska höra, uppmärksamma, förstå och reagera. Riktig lyssnande är inte bara att kunna upprepa det någon annan har sagt utan även att förstå avsikten med budskapen och svara på ett lämpligt sätt. Det effektiva lyssnandet ska kännetecknas av ett aktivt lyssnande, där oklarheter i kommunikationen undviks genom att sändaren inväntar bekräftelse på att budskapet mottagits och uppfattats korrekt av mottagaren. Även ordlös kommunikation speglar det aktiva lyssnandet med hummande, nickningar, ögonkontakt samt kroppshållning (Nilsson & Waldemarson, 2007). Begreppen möte, relation och interaktion glider samman och går in i varandra, samtliga förutsätter att det finns mer än en person inblandad och handlar om hur människor förhåller sig till varandra genom någon form av kommunikation, växelverkan och utbyte (Svensson m.fl. 2008).

Bemötande

I SOU 1997:51 beskrivs att bemötande är en ömsesidig relation eller inställning personer har till varandra, hur man uppträder uppför eller beter sig gentemot en annan. Per Echeverri (2010) menar att bemötande ligger nära två begrepp; attityd då det och bemötande kan kopplas till förhållningssätt, kunskaper och åsikter samt begreppet beteende eftersom ord och kroppsspråk är en del av bemötandet. Han menar att bemötandet även formas av den som blir bemött genom de referensramar och bedömningsgrunder som den bemötte har vilka utgör grunden för bemötandets karaktär. Johansson (2007) skriver att i en interaktionsprocess mellan två människor behöver båda få uppleva sig sedda, hörda, bekräftade, respekterade och delaktiga för att känna att de upplevt ett möte. Bemötandet från de som arbetar inom den sociala sektorn kan utgöra basen för ett genuint möte. Ibland syftar möten till insiktsskapande, då kan bemötandet skapa förutsättningar och ge goda möjligheter till förändringsprocess.

- **Professionellt bemötande i mötet**

Det professionella samtalet är ett verktyg för att uppnå specifika mål, ge stöd, hantera problem, skapa delaktighet, fördela ansvar, utvärdera och förmedla obehaglig information (Berglund, 2000). För att framstå som professionell och stödjande ska privata känslor och reaktioner skjutas åt sidan för en annan människas skull. Förhållningssättet ska vara öppet och människosynen vid (Nilsson & Waldemarson, 2007). Gott bemötande och god kontakt skapar förutsättningar till en givande fortsättning eftersom bemötandet har betydelse för hur människor mår och hur de kan gå vidare i sina liv (Svensson m.fl. 2008). Det professionella mötet äger rum i ett avgränsat socialt och kulturellt sammanhang som kännetecknas av regler, rutiner, förhållningssätt, synsätt och förklaringsmodeller, det vill säga en viss struktur där både socialarbetares försök att påverka och klienters upplevelse av sig själva i strukturen och kontexten ska förstås. Men strukturen är inte helt statisk, den går att förändra med tid och medvetenhet om hur olika faktorer begränsar och definierar mänskliga möten (Johansson, 2007). Själva bemötandet kommer sig inte av en ”roll” som spelas, utan är en del av personligheten som även kan tillskrivas etiska personegenskaper. Att ha artig respekt för andra, vara hänsynsfull, saklig, opartisk, vänlig, ha tillit, vara uppmärksam, lyhörd, stödjande, känna medkänsla, uppfatta människor som jämlika, vara uppriktig och därmed kanske kritisk är etiska karaktärsegenskaper som tar sig uttryck i bemötande (Blennerberger, 2007).

Tolkningsföreträde

Vid forskning används ofta analyser om förhållandet mellan språk och makt gjorda av den franske filosofen Michel Foucault, (1926-1984) skriver Svensson m.fl. (2008). De uttrycker att Foucault var av åsikten att makten blir tydlig då klienter sätts i beroende eller behövande position gentemot professionella experter som har utbildning och specialiserad kunskap. Svensson m.fl. beskriver vidare att socialarbetare genom samtal och på andra sätt insamlad information får en inblick i människors liv och är i en maktposition med rätt att tolka människors situationer och behov. Deras tolkning av Foucaults makt – beskrivning är att makten alltid finns med som en given ingrediens i relationer och samspel, således tolkar de att det inte finns några relationer utan makt. Därav menar de att socialarbetare ansvarar för att hantera makten som finns i relationer till klienter, att det behövs medvetenhet om tolkningsföreträdet och reflektioner över hur denna makt används.

FORSKNING OM BEMÖTANDE

Vid litteratursökning efter tidigare forskning om bemötande har sökningar gjorts i olika svenska och internationella databaser med sökord som förknippas med studiens huvudsyfte bemötande. Tidigare genomförd forskning om bemötande inom familjerådgivning har inte påträffats, men vidgad sökning inom andra områden där människor i utsatta eller känslolösa situationer kan påträffas gav resultat inom främst hälso- och sjukvård samt andra yrkesområden där en maktaspekt kan upplevas. Vi gör här en kortfattad presentation av forskning om just bemötande som vi reflekterat över och som fört oss vidare i våra tankar.

Vid vardagliga möten mellan människor sker ömsesidigt bemötande med (förhoppningsvis) artig respekt utifrån uppfostran och social kompetens. Vid möte med personer i serviceinriktade yrken förväntar sig kunden god service och gott bemötande. År 2000 publicerades *Servicemötets kommunikation* som är en videobaserad analys av bemötande med tonvikt på ickeverbal kommunikation. Författaren till denna doktorsavhandling är Per Echeverri som undersökte vilket slags beteende som skapar kvalitet mellan busschaufförer och passagerare. Resultatet kom att visa att personligt beteende från busschaufförerna uppskattades mer än ett standardiserat uppträdande (Echeverri, 2000). Efter publiceringen kom Echeverri att intressera sig mer för begreppet bemötande vilket ledde till att han år 2010 publicerade *Bemötandeboken* utifrån att han upplevde att kraven på uppförande i yrkeslivet ökat men att det saknades beskrivningar om vad gott bemötande egentligen innebär (Echeverri, 2010). Vid möten med människor som kan befinna sig i känslolösa situationer behövs ett professionellt bemötande, här bidrar Echeverri's beskrivning av det mer vardagliga bemötandets betydelse till att förtydliga diskrepansen mellan de olika formerna av bemötande.

Epleya, Summers & Turnbull (2010) har i USA inom socialt arbete forskat om professionellas förhållningssätt gentemot barnfamiljer. De kom fram till att samarbete, kulturell lyhördhet, informationsutbyte och hjälpgivande metoder var framgångsrika för utvecklandet av relationer mellan familjer och professionella. Vidare framhåller de betydelsen av ärlighet och respekt för familjens behov och att deras starka sidor och framsteg betonas för att ge föräldrarna en optimistisk syn på framtiden. Ur det kan det uppstå ömsesidig respekt och för familjen en känsla av hoppfullhet. Sammantaget visar studien att bemötandet från professionella är av stor betydelse samt att relationer mellan professionella och familjer har utvecklats till att bättre överensstämma med familjers behov jämfört med tidigare. Bengt Carlsson (2003) har i sin avhandling *Så blir det hjälp – om hjälpprocesser i socialt arbete*

undersökt hur det går till när hjälp till utsatta människor förmedlas på ett socialkontor i Göteborg. Han genomförde djupintervjuer med klienter och socialsekreterare där hjälpprocesser i socialt arbete har undersökts ut båda synvinklarna utifrån hur de skapas, utvecklas, uppfattas och eventuellt hindras. Han beskriver klientskapet som uppstår eftersom det mellan hjälpsökande och professionell finns en makt- och kunskapsskillnad, men även av att socialarbetaren styrs av verksamhetens lagar, regler och direktiv vilket kan begränsa förutsättningarna för gott bemötande. En viktig del av resultatet beskriver hur avgörande den första kontakten är för det fortsatta arbetet vilket är högst relevant för denna studie om bemötande inom familjerådgivning.

Från bemötande gentemot hjälpsökande inom socialtjänst kan paralleller dras till sjukvården. I sin avhandling *Etik & Utmaning - Om lärande av bemötande i professionsutbildning* har Gill Croona (2003) bidragit med praktisk relevant och teoretiskt fördjupad förståelse av *lärandet av etik* i professionsutbildning för sjuksköterskor. Uppfattningen om bemötandet bland de intervjuade studenterna handlar till stor del om jämlikhetsaspekter eftersom vårdsökande saknar den kunskap och vårdkänedom som de professionella har, och att det goda bemötandet då kan bidra till att väga upp denna asymmetri. Samtidigt består det goda bemötandet av en balansgång mellan omsorg och respekt som blir lättare att balansera då den baseras på en kunskapsgrund men även att praktiska erfarenheter underlättar och ger fler perspektiv för överväganden. Croona menar att det är genom att lyssna, svara, berätta, samtala, samråda och argumentera för att försöka nå samförståelse om kunskap och värde som jämlikhet kan konkretiseras och det goda bemötandet uppstå. I sin artikel för Vårdalinstitutet om *Bemötandets Etik och Praktik - ur ett diskursteoretiskt perspektiv* (2005) beskrev Croona bemötandeproblematiken som ett forskningsproblem och utbildningsfråga eftersom antalet anmälningar till patientnämnden och socialstyrelsen rörande bemötandefrågor ökat. Bemötandeproblematik är något som även uppmärksammats av Lars-Charister Hydén (2001) i *Att bemöta och bemötas*. Han menar att det faktum att allt fler anmälningar om bemötande varit föremål för statliga utredningar gjort att bemötande numera betraktas som ett centralt viktigt inslag i många vård- och omsorgsutbildningar samt att det blivit vanligare med särskilda utbildningar och litteratur om bemötande. Vidare uttrycker Croona (2005) att goda möten kräver både att få tid och att få ta tid. Att inte få den tid som behövs eller upplevelsen av att inte ha rätt till den tid man får kan upplevas kränkande. Tid är inte endast en kvantitet utan även en kvalitet i sig. Att tid anses vara en bristvara har även Gunilla Silfverberg tagit upp i *Dialog – Det mänskliga mötets konst* (2001). Silfverberg är av

åsikten att om dialogen ägnas uppmärksamhet, öppenhet, respektfullhet och lyhördhet så är den inte tidskrävande utan ett utbyte av meningar och innebörder.

Att ta sig tid och ägna personen den uppmärksamhet och respektfullhet som situationen kräver för att skapa trygghet är en del av det professionella arbetet med människor i utsatta situationer. När något oväntat inträffat där känslig- och sårbarheten ökat är det vid samtal viktigt att ha kunskap om bemötandets betydelse för den fortsatta bearbetningsprocessen. I en brittisk studie av brottsoffers upplevelse av bemötande från poliser framkom att brottsoffer i hög grad varit missnöjda över bemötandet de fått. När bemötandet, attityden och omtanken vid första kontakten med polisen varit positiv så uttrycker brottsoffren att detta kan vara mer betydelsefullt än hur själva ärendet behandlats (Shapland, 1984). Det påvisar att bemötande gentemot utsatta människor kan ha avgörande betydelse för dennes åsikter och hantering av situationen, så även i framtiden. En annan brittisk studie av brottsoffers upplevelse av bemötande visade att minimering av situationen, misstro mot offret, attityder såsom oberördhet, översittartorn eller nedvärderande av den utsatte utgjorde beteenden som förknippades med negativt bemötande. Utsatta som beskriver otillfredsställande bemötande har behövt längre tid för psykisk återhämtning samt byggt upp en mer negativ inställning till professionella (Stephens & Sinden, 2000). I professionellt möte såsom familjerådgivning kan par söka hjälp och stöd vid relationsproblem där psykisk och fysisk misshandel inom familjen förekommer. Det är oerhört viktigt att i en sådan situation inte vara nedvärderande eller dömande när det framkommer utan att bemöta deras önskemål för att främja förändringsprocess.

Genom koncentrerad *uppmärksamhet* kan man fokusera och utesluta annat, genom *öppenhet* rannsakas egna värderingar inför nya perspektiv, genom *respekt* uppskattas och accepteras olika uppfattningar, genom *lyhördhet* lyssnar man på ett emotionellt engagerat sätt och genom reaktioner visar man att man förstått (Silfverberg, 2001).

METOD

I det här avsnittet redovisas hur studien genomförts för att besvara syfte och frågeställningar samt hur det empiriska materialet bearbetats och analyserats. Etiska aspekter diskuteras i relevant underkapitel utifrån samtycke, konfidentialitet, forskarens roll och studiens konsekvenser (Kvale & Brinkmann, 2009). Vetenskapsrådets rapport *God forskningssed* (Vetenskapsrådet, 2011) har använts som stöd till forskningsetiska diskussioner då den är senare utgiven och förtydligar att etiska reflektioner baseras på lagar, direktiv, riktlinjer, forskningsetiska kodex för det aktuella forskningsområdet samt eget moraliskt omdöme. Vidare klargörs att forskare omfattas av den sekretess som gäller för området som studeras (Vetenskapsrådet, 2011).

Val av metod

Metodval görs vanligtvis utifrån syfte och frågeställningar men det förekommer att det valda området och etiska överväganden styr val av syfte och metod (Ejlertsson, 2005). Kvale & Brinkmann (2009) och Vetenskapsrådet (2011) anser att valet ska göras utifrån minst tänkbara skadliga konsekvenser vägt mot nyttan av det väntade resultatet för att bedömas som en etiskt korrekt studie. Vid sökning efter forskning om bemötande påträffades en C-uppsats inom familjerådgivningens område gjord av socionomstudenter Björkman m.fl. (2007) som skildrar problematiken då tillfrågade besökare avstod från att göra intresseanmälan till intervju. Författarna utökade sökningen geografiskt men nödgades slutligen fråga i bekantskapskretsen för att finna tillräckligt antal informanter. Till skillnad från Björkman m.fl. (2007) som inte var begränsad till ett område utan fokuserade på besökare till familjerådgivare i stort, så är denna studie begränsad till att besökarna ska ha träffat minst en av de två familjerådgivarna inom deras nuvarande arbetsområde.

Bryman (1997) beskriver kvalitativ ansats som insamlande av informanternas individuella tolkningar och upplevelser vilka stärker kvaliteten i en studie. Individens livsvärld kan inte beskrivas i en kvantitativ studie då det i högre grad fokuserar på sammanställningar av exempelvis statistik. Svar på studiens syfte och frågeställningar erhålls genom att synliggöra verkligheten genom besökarnas och familjerådgivarnas beskrivningar. Kunskap, upplevd verklighet och erfarenheter från familjerådgivarna insamlades genom kvalitativ intervju. Med i bedömning togs etiska aspekter av konsekvenser för respondenter och deras möjlighet till

anonymitet samt en forskarens roll vid möte med respondenter som beskrivs av Kvale och Brinkmann (2009). Metod avseende besökarna valdes utifrån särskilt sträng sekretess, andras erfarenheter av metodval, studiens begränsade tid samt möjligheten till tillräckligt antal respondenter. Valet föll på att göra en enkät med huvudsakligen kvalitativ ansats och därtill utrymme för kvantitativa sammanställningar. Metodvalet stöds av Kvalets och Brinkmanns (2009) resonemang om intervju som frekvent använd metod men inte alltid tillämpbar då tiden kan vara begränsad eller respondenter svårtillgängliga. För att stärka metodvalet tillfrågades personer som inte ingick i studien hur de skulle ställt sig till deltagande i en studie om bemötande inom familjerådgivningen genom intervju respektive enkät. Åsikterna pekade mot enkät varmed följdfråga om hur de skulle föredra att besvara en sådan ställdes. Svaren skilde sig åt utifrån vad personerna uppfattar som bekvämlighet och tillgänglighet, av den anledningen skapades enkäten både i pappersform och via internet. Ejlertsson (2005) menar att svarsfrekvensen ökar då en enkät finns tillgänglig i två former. Metodvalen är väl övervägda och har diskuterats genomgående med handledare och familjerådgivarna.

Litteratursökning

Litteratursökningar avseende bakgrund, tidigare forskning samt teori redovisas inledningsvis i respektive kapitel. En del av litteraturen finns representerad i socialpedagogiska programmets kurslitteratur. I första hand har litteratur i tryckt form använts då information på internet kan vara mindre tillförlitlig, dock förekommer avhandlingar i pdf-format då de annars varit svårtillgängliga. Litteratur till hjälp att genomföra en studie har använts.

Avgränsning

Studien begränsades till besökare som träffat minst en av de två familjerådgivarna i någon av de fem kommuner de är verksamma i. Statistik gällande arbetsområdet från 2010 visar att det fanns sammanlagt 171 aktuella ärenden under året varav 133 var nya. Tidsmässigt var enkäten inledningsvis tillgänglig tre veckor för att undvika bortfall som kan komma sig av att svarstiden varit lång och att enkäten då glömts bort. Dock förlängdes tiden med ytterligare tre veckor för att få in fler svar då påsk och därmed helgdagar minskat antalet arbetsdagar. 80 enkäter lämnades till familjerådgivarna då det bedömdes vara ett rimligt antal utifrån hur

många de skulle träffa under de aktuella veckorna. Vi frågade inte efter anledningen till kontakt med familjerådgivningen eller vilken typ av relation kontakten med avsåg då det av etiska skäl kunde få konsekvenser för paren i samband med besvarande av enkäten. Kvale och Brinkmann (2009) beskriver att risken att en respondent lider skada med anledning av deltagande ska vara så liten som möjligt. Av samma etiska anledning önskades enskilda svar på enkäterna, främst av hänsyn till att besökarna kan befinna sig i sköra relationer, men även för att bemötande upplevs individuellt.

Utformning av enkätfrågor och informationsbrev

Vid enkäter kan befintliga, redan utformade frågeinstrument användas om de passar syftet, förklarar Ejlertsson (2005), men till denna enkät utformades frågor som på olika sätt avsåg fånga upplevelsen av bemötande. För att kunna beskriva urvalet användes bakgrundsfrågor gällande kön, ålder och antal besök till familjerådgivningen, men avsikten var inte att vidare analysera urvalet. Intentionen var att enkätens frågor skulle vara tydliga och lätta att tolka. Omväxlande har skalfrågor, öppna frågor, begränsade frågor samt frågor med tillhörande alternativ använts med föresatsen att enkäten inte skulle uppfattas för arbetsam utifrån Ejlertssons (2005) skildring av att respondenter tenderar att svara så enkelt och snabbt som möjligt. Kombinationsmöjligheten mellan fritt formulerade svar som ger kvalitativa data och graderade frågor för kategorisering kan enligt Bryman (1997) ge en mer fullständig bild. För extra fyllighet i materialet används öppna frågor, dock kräver de lite mer av både respondenten och forskaren menar Ejlertsson (2005), men ger i gengäld underlag till ett kvalitativt material bestående av individuella upplevelser och åsikter vilket behövs för att besvara syftet. Till skalfrågorna skapades fyra graderingsalternativ där respondenten i högre grad får ta ställning i frågan eftersom ingen mellannivå finns. Personer som inte deltagit i studien ombads läsa enkäten för att undvika misstag som upprepningar eller otydliga formuleringar, familjerådgivarna ombads kommentera och föreslå ändringar. Därefter skickades enkäten (bilaga 2) till handledaren på Högskolan Väst för slutligt godkännande.

Med stöd av Ejlertssons (2005) beskrivning av vad ett informationsbrev bör innehålla formulerades brevet (bilaga 1) till familjerådgivningens besökare. Särskild vikt lades vid att förklara deras anonymitet, studiens syfte och därigenom anledning till att de fått brevet samt vad de förväntades kunna bidra med genom att svara på enkäten. I brevet skrevs

kontaktuppgifter till oss studenter, handledare på Högskolan Väst, samt till familjerådgivarna. Länken till den webbaserade enkäten skrevs i informationsbrevet, besökarna informerades även om att de kunde få länken via e-post.

Under de utvalda veckorna erbjöd familjerådgivarna besökare som kom för samtal att delta i studien genom att kort berätta om studien och lämna var och en som accepterade ett brev innehållande information, enkät och svarskuvert. Breven var sammansatta och igenklitrade av oss studenter, svarskuvert var ställda till en av de fem kommunernas socialkontor och öppnades och lästes av oss studenter. Konfidentialitet i forskning innebär att sådant som kan identifiera respondenter inte kommer att redovisas (Kvale & Brinkmann, 2009). Deltagarna i studien har genom att besvara enkäten samtyckt till deltagande efter att de mottagit information om anonymitet genom det bifogade informationsbrevet. Särskilt viktigt var att besökare som tvekade inför deltagande kunde finna informationen om anonymitet samt se enkätfrågorna för att kunna ta ställning till deltagande. Detta gjorde att nyfikna eller tvekande besökare fick möjlighet att bedöma konsekvenser och risker med deltagande, de gjorde ett medvetet etiskt ställningstagande.

Utformning av intervjuguide och genomförande av intervjuer

Avseende intervjuerna med familjerådgivarna skapades en intervjuguide (bilaga 3) bestående av frågor indelade i kategorier gällande bakgrund, utveckling, bemötande och framtid. Intervjuerna är av halvstrukturerad art, med möjlighet till följdfrågor från intervjuerna samt utrymme för familjerådgivarna att tillföra övrigt med relevans för ämnet (Kvale & Brinkmann, 2009). Frågorna sändes till familjerådgivarna innan intervjutillfällena för att möjliggöra förberedelse samt för att underlätta struktur vid mötet.

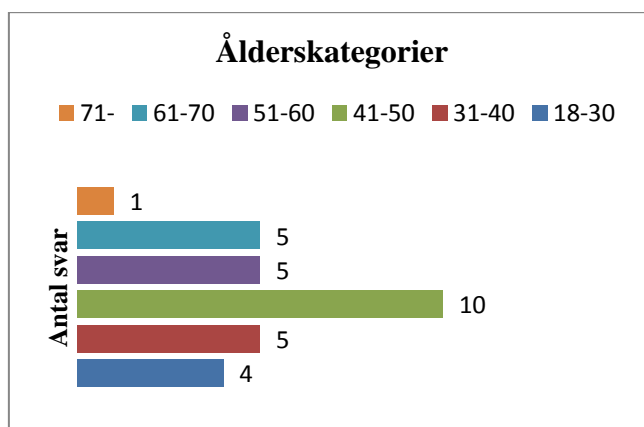
De två intervjuerna genomfördes enskilt på separata dagar med oss båda närvarande. Tid och plats för intervjun valdes i samråd med respektive familjerådgivare. Avsikten med enskilda intervjuer var att ge båda utrymme och möjlighet att delge personliga beskrivningar. Familjerådgivarna informerades om att intervjun om de samtyckte, skulle bandas i syfte att kunna återge delar av samtalet, samt att följdfrågor utöver de redan mottagna kunde komma att ställas. Inspelning av intervjuer underlättar genomförandet och tolkning av intervjuer eftersom intervjuaren kan fokusera på dynamiken hos den som intervjuas (Kvale & Brinkmann, 2009). En av oss ledde intervjun, den andre förde anteckningar till stöd för att

fånga detaljer som inte kommer med vid en inspelning såsom kroppsspråk och minspel som eventuellt kunde vara användbara. Ingen av familjerådgivarna hade haft möjlighet att läsa igenom frågorna innan intervjutillfället. Vid den ena intervjun togs frågorna i ordning utefter intervjuguiden, vid den andra besvarades frågorna genom beskrivningar utan ordning.

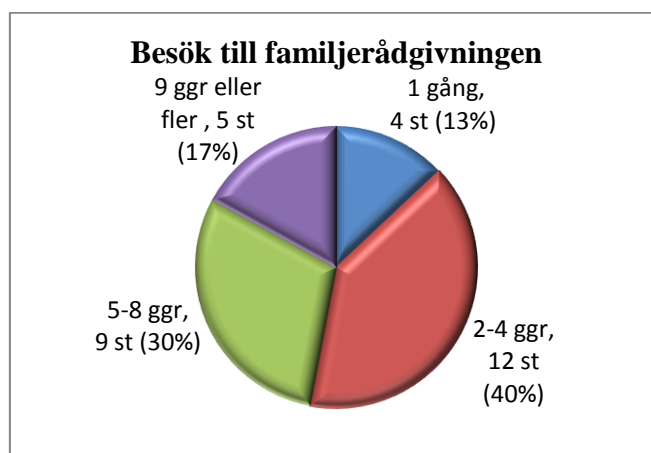
Respondenter

Familjerådgivarna hade möjlighet att lämna ut 75 av de 80 enkäterna som gav 30 enkätsvar från respondenter varav 10 män, 20 kvinnor. Tabell 1 visar att ålderskategorin 41 - 50 är mest representerad, tabell 2 visar att vanligast förekommande bland respondenterna var de som besökt familjerådgivningen 2 - 4 gånger.

Tabell 1



Tabell 2



Bearbetning av data

Av de 30 inkomna enkätsvaren kom 25 via post, fem via internet. Samtliga numrerades slumpvis och överfördes ordagrant till dator (Google dokument) för sammanställning och bearbetning av materialet. Numreringen möjliggör att gå tillbaka för att ta fram en persons svar på samtliga frågor. Enkäten skapades med avsikt att finna bemötande ur olika synvinklar, hänsyn togs då inte till hur materialet skulle komma att bearbetas. Svar på öppna frågor kräver mer arbete än en enkät där respondenten enbart väljer bland givna alternativ skriver Ejlertsson (2005). Han menar att öppna frågor kan kategoriseras för att söka finna ut olika teman. Kvale och Brinkmann (2009) beskriver meningskategorisering, en kvalitativ metod som kan användas för att finna styrka i materialet genom kodning i kategorier som skapats i förväg eller under analysarbetets gång. Bakgrundsfrågor; kön, ålder och antal besök sammanställdes för beskrivning av urvalet. Vår bearbetning av materialet inleddes med de frågor där respondenterna ombads skriva minst tre ord vilka sammanställdes för att räkna vilka ord som var mest förekommande, det bedömdes ge en samlad bild av respondenternas åsikter. Gällande de öppna frågor där svaren var längre arbetade vi först under respektive fråga och sorterade bland svar vars innebörd var liktydig. Därefter jämfördes svar med varandra oavsett frågetillhörighet då svar på frågan ”övrigt” kunde falla in under annan fråga. Kategorisering gjordes i största mån utifrån enkätens frågerubriker såsom ”hon lyssnade” och ”hon förstod” men många längre svar kunde falla in i flera kategorier, exempelvis då någon skrivit att ”hon lyssnade och förstod”, därav skapades kategorin ”under samtal” som en del av momentet att skapa tydlighet, finna mönster och kopplingar mellan enkätens olika delar.

Intervjuerna syftade till att ge en bild av familjerådgivarnas bakgrund avseende utbildning och arbete, samt hur de hanterar och upplever bemötande. Kvale och Brinkmann (2009) skriver att materialet från intervjuer blir mer korrekt då bandspelare används eftersom bokstavliga citat efter transkribering kan användas i studiens resultat. Dessutom är det viktigt ur etisk synvinkel då risken att missförstå informanters uppgifter minskar. Intervjuerna var inte avsedda att användas på annat sätt än som svar till frågorna, därför avgränsades transkriberingen till att skriva ner det sagda som ansågs relevant om bemötande och till nytta för studien. Uteslöts gjordes även sådant familjerådgivarna inte ville skulle tas med. För att undvika olika tolkningar transkriberades båda intervjuerna av samma person vilket är ett bra tillvägagångssätt beskriver Kvale och Brinkmann (2009). De förklarar även förfarandet vid meningskoncentrering som vi använde efter att intervjuerna var nedskrivna. Texten delades upp i mindre delar, meningar koncentrerades, men utan att ändra innebörd eller innehåll vilket

gjort att flera citat kunde används i resultatet. I det redovisade materialet har enkäterna utgjort stommen där fylliga enkätsvar använts som citat för att låta besökarnas åsikter och känslor bli synliga. Empirin från familjerådgivarna har vävts ihop med enkätsvaren, de har använts för att ge kommentarer och/eller förklaringar till besökarnas upplevelser.

Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet

I denna del förs en diskussion om vad de olika begreppen validitet, reliabilitet och generaliserbarhet innebär, men i metodavsnittets olika delar förklaras ställningstaganden och tillvägagångssätt tydligare. I studier är relationen mellan validitet och reliabilitet avhängning varandra, det kan vara svårt att särskilja vad som är validitet respektive reliabilitet.

Kvale och Brinkmann (2009) diskuterar tre aspekter av validering: kontroll, ifrågasättande och teoretisering av den kunskap som produceras. Med kontroll menar de att forskaren anlägger en kritisk syn på sina analyser samt på ett tydligt sätt anger sina perspektiv på det ämne som undersöks för att motverka selektiv perception och snedvriden tolkning. Validitet handlar inte bara om metod utan även om att det krävs ett teoretiskt förhållningssätt till det som undersöks. Under studiens gång har Kvales och Brinkmanns tre aspekter beaktats återkommande för säkerställande av studiens tillförlitlighet, *vad* vi undersöker; bemötande och *varför* vi gör det; genom återkommande reflektion över syftet innan *hur*; genom metodval och genomförande. I skapande skede av frågor betonar Ejlertsson (2005) vikten av att noga tänka igenom och formulera frågor till enkät eller intervjuguiden så man mäter det man avser att studera. Samtidigt valideras inte frågor var för sig utan i förhållande till syfte och frågeställningar så koppling kan göras till den teoretiska basen vilken utgör bakgrunden till frågorna. Vi skapade frågor i syfte att finna svar på frågeställningar och studiens syfte för att öka möjligheten att mäta det som avsågs. Vidare lät vi personer som inte deltagit i studien läsa och bedöma frågorna vilket förbättrar studiens validitet. Under bearbetning av empirin genom kategorisering framstod valet vi gjort att konstruera egna frågor som fördelaktigt då besökarnas upplevelse av bemötande framträdde ur olika synvinklar. Meningskoncentrering från intervjuerna med familjerådgivarna gav önskat resultat och kombinerades med besökarnas upplevelser för fyllighet i det samlade resultatet.

Begreppet reliabilitet används främst vid kvantitativ forskning för att undersöka tillförlitlighet och reproducerbarhet i enkätundersökningar, vid kvalitativ forskning används reliabilitet i

första hand avseende tillvägagångssättet vid intervju. I båda fallen är en förutsättning för reliabilitet att frågor är tydligt formulerade och att upprepade frågor kring samma tema ställs, därigenom kan en konsekvent bild av informanternas uppgifter urskiljas (Kvale & Brinkmann, 2009). Vid intervjuerna användes bandspelare för att efter transkribering och meningskoncentrering kunna återge korrekta citat. Informanterna har alla fått besvara samma enkätfrågor oavsett om det skett genom pappersenkät eller via internet, samtliga svar har ordagrant förts in på dator (Google dokument) för sammanställning och bearbetning, de har således hanterats på samma sätt. Reliabilitet i en studie innebär att upprepade mätningar resulterar i samma slutsatser, vilket handlar om hur konsekvent och noggrant kategoriseringen och analys av materialet utförs (Ejlertsson, 2005). Vi har hanterat materialet på så sätt att vi bedömer möjligheten att få ut samma resultat en gång till mycket stor även om analysen skulle genomföras av annan person. Vi anser att studien kan reproduceras vilket styrker studiens reliabilitet, det finns tillförlitlighet i och med att utförandet och analysen av materialet utförts på ett adekvat sätt.

Generaliserbarhet innebär att slutsatser kan dras av en studies resultat till att gälla även andra personer än de som studerats (Bryman, 1997). Denna studie undersöker bemötande från två familjerådgivare, vår avsikt var därmed inte att dra några generella slutsatser utan att försöka få en bild av enskilda individers erfarenheter och upplevelser av bemötandet. Besökarna och familjerådgivarna är unika individer med subjektiva upplevelser och därmed kan resultatet inte generaliseras till att gälla alla. Däremot kan studien ge insikter beträffande professionellt bemötande som kan diskuteras och prövas i andra studier.

Metodologiska reflektioner

Enkät som materialinsamling begränsar eller rent av omöjliggör följdfrågor från forskaren och kan utgöra en svårighet för respondenten att få enkätfrågor förtydligade. Av en eller annan anledning kan frågor lämnas obesvarade vilket Ejlertsson (2005) beskriver som internt bortfall. För att i möjligaste mån undvika att frågor lämnades obesvarade testades enkäten av personer som inte ingick i studien, samt genom att frågorna lästes av familjerådgivarna och handledaren. Dessutom fanns möjligheten för informanterna att ställa följdfrågor då kontaktuppgifter till oss studenter stod i informationsbrevet.

Mot bakgrund av sträng sekretess, tidigare studenters erfarenheter, besökares livssituation och eventuella ovilja att delta i studien fanns risken att antalet respondenter skulle komma att bli lågt under den begränsade tid som studien pågick. Av de 75 utdelade enkäterna inkom under den första utsatta tiden 12 svar varmed tiden förlängdes och sammanlagt inkom 30 svar. Enkät som materialinsamling bedöms ha medfört fler respondenter än om metodvalet varit muntlig intervju, inte bara sett utifrån hur många som kunde varit intresserade av att delta, utan även utifrån hur många intervjuer som kunnat genomföras och transkriberas.

En forskare bör äga en förmåga av känslighet för att kunna identifiera etiska problem, visa ett vetenskapligt ansvar inför sin profession och vara medveten om sin position gentemot informanter (Kvale & Brinkmann, 2009). Genom tillämpning av etiska riktlinjer i studien visas vetenskapligt ansvarstagande i förhållande till professionen och andra forskare. Våra kontakter med informanterna minimerades avseende besökarna till familjerådgivningen genom användandet av enkäter, vid intervjuerna med familjerådgivarna bedömdes inte forskare på c-uppsats nivå ha påverkan. Däremot menar Kvale och Brinkmann (2009) att forskarens roll kan inverka vid sammanställning av insamlat material genom att personliga kunskaper, resurser, upplevelser och känslor är erfarenheter som finns representerade genom forskningsprocessen. Med kunskap om forskarens roll har vi under arbetets gång försökt hålla ett ovetande och reflexivt förhållningssätt inför sammanställning av materialet där våra personliga värderingar inte ska vara representerade. Ytterligare etiska ställningstaganden i studien har diskuterats och tagits, till exempel har ”man” respektive ”kvinna” inte använts till citat i resultatet för att undvika könsrelaterade associationer. Anledningen var inte att det fanns identifikationsrisk utan för att vi valt att inte lägga någon könsvärdering i inkomna svar. Bedömningen gjordes utifrån våra diskussioner kring att upplevelsen av bemötande sannolikt inte är könsrelaterad utan att upplevelsen snarare kommer sig av bekvämlighet i situationen och tidigare erfarenheter. Sammantaget har studiens fortskridande inneburit en rad etiska aspekter och ställningstaganden som diskuterats och tillämpats med målet att studien skulle kunna hjälpa och göra nytta för familjerådgivarna och dess besökare.

RESULTAT

Studien beskriver besökares upplevelser för att få värdefull kunskap och reflektioner till fortsatt utveckling av professionellt arbete. Resultatet omfattar de två familjerådgivarna och en del av deras besökare i fem västsvenska kommuner och består av intervjusvar från familjerådgivarna och 30 enkätsvar från besökarna, varav 20 besvarats av kvinnor och 10 av män. För tydlighetens skull vill vi framhålla att inga skillnader kan utläsas avseende hur män och kvinnor upplevt bemötandet hos familjerådgivningen, inte heller kan skillnad ses utifrån ålder eller antal besök som gjorts till familjerådgivningen. Trots att inga skillnader kan ses har vi ändå valt att inte benämna svar med ”man” respektive ”kvinna” för att undvika könsrelaterade associationer av svar och citat. Inledningsvis förevisas uppgifter vi fått från familjerådgivarna om vanliga anledningar till kontakt med familjerådgivningen samt statistik insamlad till socialstyrelsen för år 2010 från de två familjerådgivarnas arbetsområde. Därefter följer resultat från enkät- och intervjusvar i form av sammanfattande texter som delvis vävts samman, men utan av skapa otydlighet. Citat från det insamlade materialet används både i löpande text och som inskjutna meningar, de presenterats *kursivt* med inledande och avslutande citationstecken, då citat förkortats markeras det med tre punkter mellan citatdelarna.

- Fakta

Statistik från de fem kommunerna visar att det under 2010 fanns sammanlagt 171 ärenden varav 133 var nya som inkom under året. 103 av de nya tidsbeställningarna gjordes av makar/partner tillsammans (varav 20 på initiativ från läkare, kurator, BVC m.fl., och 10 av sociala myndigheter). Väntetiden för nya ärenden var cirka 17 dagar. Det hölls sammanlagt 459 behandlingssamtal som innebär ett genomsnitt på 4 samtal per ärende. 347 av samtalen var med par, 16 med hel eller del av familj, resterande var enskilda möten. Av de 133 nyinkomna ärendena så var 47 av paren gifta, 35 var sambo. Av de 171 aktuella ärendena hade 95 av paren hemmavarande barn under 18 år (av de 30 inkomna enkätsvaren har ingen uppgett att barn deltagit under samtal). Vanliga anledningar till kontakt med familjerådgivningen kan vara att de; bråkar för mycket, inte kan prata med varandra, vill hitta tillbaka till varandra, funderar på att separera, inte har något sexliv, är en ombildad familj, ska skiljas och behöver stöd i hur man pratar med barnen eller att det förekommit otrohet. Således handlar kontakten vanligtvis om relationer, familj, barn, bonusrelationer, kommunikation, samliv, konflikter, föräldraskap, otrohet eller separation. Statistiken visar att det under 2010

avslutades 113 ärenden, behandlingsarbetet hade i 63 fall bestått av klagörande samtal/information, i 35 fall av reparationsarbete i parrelation, 9 av dem handlade om separationsarbete i parrelation.

- **Bakgrund**

Vid intervjuerna med familjerådgivarna samtalades om deras utbildnings- och yrkesbakgrund. Båda har arbetat många år inom socialt arbete med bland annat barn, ungdom och familjer, något som gett dem bred erfarenhet. Efterhand har de vidareutbildat sig ytterligare och kan tillföra mycket som familjerådgivare genom sina tidigare erfarenheter och yrkespositioner. Den ena har en pedagogisk grund som lärare och har arbetat inom familjerätt, den andra har bland annat psykoanalytisk/psykodynamisk utbildning, handleder i socialt arbete och är dessutom sexolog. Som familjerådgivare har de arbetat sedan 1995 respektive 2001.

Vid uppstarten av familjerådgivningen i de fem kommunerna år 2001 bestod personalstyrkan av en enda familjerådgivare. En av de två intervjuade anställdes på heltidstjänsten och hon menar att som ensam familjerådgivare behövde hon vara innovativ för att motivera verksamheten för omgivningen. Exempelvis var samtalsrum i anslutning till vårdcentral i en av kommunerna ifrågasatt utifrån att familjerådgivning ska vara avskilt med tanke på sekretess. Hon menar att avskildheten avser socialtjänstens verksamheter och att sekretessen gäller samtalet i sig, inte vilken dörr besökarna går in genom. Hennes utgångspunkt har varit att utöva familjerådgivning och avdramatisera den, familjerådgivningen ska inte behöva gömmas undan utan finnas i ett sammanhang för att underlätta; *"tröskeln ska vara så låg som möjligt för att ringa eller titta in"*.

Sedan 1995 då familjerådgivning kommunaliserades så har samhället utvecklats och förändringar skett, vilket även märkts vid samtal inom familjerådgivning. Som exempel nämner en av familjerådgivarna; pappors ökade intresse för gemensamma barns växelvis boende och sammansatta familjer. Hon tror inte att de förändringar som skett sedan hon började 1995 ändrat hennes förhållningssätt, men att det är nödvändigt att hänga med i samhällsutvecklingen och säger: *"vi är alla del utav trenden, ingen kan stå utanför... men om det skiljer sig när det gäller bemötande vet jag inte, man kanske har mindre fördomar eller mindre förförståelse, kanske att man är lite öppnare."* vidare berättar hon att det inte är någon skillnad oavsett sexuell läggning eller om paret kommer från helt andra kulturer, relationsproblem hanteras på liknande sätt.

”På de här 10 åren har det skett en stor förändring, en öppenhet. Även i media pratas det om relationer, ibland för mycket men det finns ändå något väldigt bra i det för det gör att man kan prata om relationer på ett annat sätt ... det normaliserar, man behöver inte känna sig så ensam.” Så säger en av familjerådgivarna och berättar att småbarnsföräldrar prioriteras med anledning av att hälften av alla äktenskap slutar i skilsmässor och hälften av dessa sker innan barnet är två år. Genom samarbete med barnvårdscentralen har familjerådgivarna varit delaktiga i föräldrargrupper för att ge information om hur man kommer i kontakt med dem, var familjerådgivningen är belägen och lite om vad ett samtal kan handla om, dessutom erbjuds alla föräldrar med barn 0-2 år gratis konsultation. Verksamhetens synlighet och marknadsföring har gjort att par som har det lite kämpigt i ett förhållande vet vart de kan vända sig berättar familjerådgivarna, flera par har uttryckt att det blivit lugnare i förhållandet redan då de bokat tid, de har börjat lyssna på och prata med varandra på annat sätt, en process har inletts.

- Första bemötandet och besökarnas känslor

Som kan utläsas i tabell 3 upplevde besökarna utifrån de givna alternativen första bemötandet som förstående, respektfullt, trevligt och informativt.

Tabell 3: Hur upplevde du första bemötandet via telefon eller e-post? (flera av alternativen kunde väljas)	
Alternativ	Antal svar
Respektfullt bemötande	21
Förstående bemötande	24
Trevligt bemötande	16
Informativt	10
Både bra och dåligt	3
Nonchalant	0
Kunde varit bättre	0
Det var inte jag som kontaktade dem	2

Att det endast är två som valt alternativet ”Det var inte jag som kontaktade dem” tyder på att paren varit överens om eller accepterade att de behövde stöd i relationen. Besökarna ombads att med minst tre ord beskriva känslan de hade innan första mötet med familjerådgivningen, oavsett anledning till mötet. Oro och nervositet var vanligast förekommande tätt följt av förväntansfull och hoppfull men det fanns även beskrivningar av sorg, ilska, frustration och uppgivenhet. Två av beskrivningarna löd ”*hoppfullhet, förväntan, äntligen ett steg på vägen*”,

"angelägen om att få komma dit, hoppfull/förväntan om att få hjälp" medan någon annan skrev *"Ingen trevlig känsla, obekvämt & stolthet att vilja klara ut problem själv"*. Familjerådgivarna menar att även tillgängligheten är en stor del av bemötandet som i längden bidrar till att avdramatisera och normalisera det tabubelagda i att söka stöd vid relationsproblem. För att tydliggöra mål i stället för problem får besökarna vid första mötet berätta vilka förväntningar de har inför att komma till familjerådgivningen, berättar en av familjerådgivarna. Samtalen utgår från vad besökarna upplever angeläget att prata om den dagen, en pratar den andre lyssnar för att sedan skifta roller. Familjerådgivaren ansvarar för att tiderna och rollfördelningen hålls och kan under tiden ställa frågor. *"När människor berättar är det deras upplevelse, deras berättelse, de är alltid subjektiva"* säger en av familjerådgivarna och förklarar att meningen: *"-jaha, är det så för dig"* kan hjälpa partnern att förstå. En av besökarna skriver *"Det är nyttigt att lära sig "bråka" på bättre sätt, utan att sära varandra, och att lyssna på vad ens partner faktiskt säger."*

Besökarna ombads beskriva känslan efter första besöket, de flesta upplevde en känsla av lättnad, andra skriver hopp, lugn, glädje och förståelse, men även trötthet, ledsamhet, förtvivlan och en aning mindre obehaglig känsla. Några av besökarna uttrycker:

"Detta är precis vad vi behöver, puh!"

"Lättnad över att det ännu var vi själva som hanterade våra problem, hon hjälpte oss att prata."

"Kanske lite rädd för att hon skulle döma en, eller säga att man gjort fel. Men hon sa såklart inget sånt. Jag hade förhoppningar och hon var genast enkel att prata med. Väl omhändertagen kände jag mig."

"Respektfullhet från familjerådgivaren, uppgivenhet inför situationen, osäkerhet inför framtiden."

"En viss besvikelse att det inte fanns en magisk lösning. Omtumlat på grund av oväntade förslag och idéer. Angelägen om en fortsättning."

"Jag fundera länge innan jag ringde, lite skämmigt som fort försvann"

"Vår situation har varit ansträngd under lång tid av och till, men familjerådgivaren har startat en process i förhållandet och vi får se hur det slutar."

- Familjerådgivarens egenskaper

Professionell, lugn, förstående, vänlig/trevlig och kunnig var de ord som användes mest av besökarna för att beskriva familjerådgivaren, uttrycken pedagogisk, klarsynt, strukturerad, varm, erfaren, inkännande, behaglig, respektfull, lyhörd, skicklig, aktiv, empatisk, uppmärksam, positiv och mycket hjälpsam användes också. En beskrivning var *"hon får oss att växa"* en annan *"Fick fort förtroende, hon var rak och rättfram"*. En av familjerådgivarna säger *"om jag inte är i mig själv, så är det inte något bra möte"*. Hon förklarar att minskad fokusering från hennes sida under samtal kan leda till en form av stress som yttrar sig i att vilja ge besökarna något, att kompensera genom att använda sig av en teknik så besökarna får en känsla av att de kommit en bit i processen. Samtliga besökare svarade "Ja" på frågan om familjerådgivaren upplevdes fokuserad under samtalen. En beskrev att familjerådgivaren upplevdes ha erfarenhet, skärpa och säkerhet, två andra beskrev:

"I ett första möte, utan tidigare erfarenhet av terapi/rådgivning mm blir det mycket att ta till sig. På ett sätt mycket imponerad av rådgivarens förmåga att hålla reda på en mycket komplex situation. Skulle önska mycket mer tid!"

"Familjerådgivaren var uppmärksam, lyhörd och verkade förstå vårt problem."

- Under samtal

"Familjerådgivaren hjälpte mig på traven" skriver en av besökarna som kommentar till frågan om det under samtal funnits möjlighet att ta upp det som ansågs viktigt (Tabell 4).

Tabell 4: Har du under samtalet haft möjligheten att ta upp allt som du ville och anser som viktigt för dig? (flera av alternativen kunde väljas)	
Alternativ	Antal svar
Ja, absolut	21
Ja, jag blev tillfrågad	11
Ja, det var därför jag var där	12
Nej, jag fick inte tillfälle	0
Nej, jag vågade inte	3
Nej, min fråga/tanke var nog inte viktig	0
Annat	7

Någon av besökarna uttryckte att allt inte var sagt ännu, en annan menade att det var svårt att strukturera tankarna, flera tog upp tidsbrist varav en formulerade: *"Jag kände bara att tiden*

inte räckte till, att jag inte hann bli helt färdig med vad jag ville säga och vad jag ville hon skulle förstå. Troligen löser ett eller ett par samtal till den frågan". En av familjerådgivarna poängterar att besökarna inte ska behöva lämna mötet med känslan att de inte getts utrymme. Samtidigt förklarar hon att det i ett kritiskt skede av samtalet inte är lämpligt att bryta för att hålla på fördelningen av tid, i stället får parterna bestämma hur de vill göra, tiden är deras gemensamma. En av kommentarerna som lämnats lyder; *"Familjerådgivaren är bra på att "hålla liv" i mötet, vi fastnar inte då vi pratar med varandra."*

Som framgår i tabell 5 upplevde 28 av besökarna att familjerådgivaren lyssnade. En kommentar löd *"hon lyssnade och förstod precis vad jag ville få fram och kom med många goda råd"* några beskrev att det är bra när någon förstående och samtidigt opartisk lyssnar.

Tabell 5: Upplevde du att familjerådgivaren lyssnade på dig?	
Alternativ	Antal svar
Ja	28
Ja, delvis	1
Nej, inte helt	1
Nej, inte alls	0

Av tabell 5 framgår även att en person inte upplevt sig vara helt lyssnad på genom svaret "Nej, inte helt". Denna person har inte vågat ta upp allt viktigt och inte känt sig helt förstådd och kommenterade: *"min känsla av att hon är överlägsen"* och *"i en sådan situation är man inte sig själv, man är i sitt "livs värsta kris" och man kanske inte alltid är helt sansad"*. Familjerådgivarna uttrycker att det är "A och O" att besökarna ges utrymme och känner sig lyssnade på, vilket även innefattar att familjerådgivaren visar att hon kan höra vad som helst. *"Det här med neutralitet, det är ju att både vara nära och borta, att gå fram och tillbaka i mötet, man måste ju våga komma in och vara nära, mötas och gå ut och reflektera. Det är det som jobbet består av."*

En av familjerådgivarna berättar *"jag blir väldigt lätt berörd... jag kan väldigt lätt bli tårögd av vad som berättas... då tänker jag såhär; men så länge jag blir berörd så är det äkta och det kan inte bli fel"*. Berördhet till tårar visar att personen lyssnat och faktiskt hört och förstått vad som sagts. Tabell 6 visar en sammanställning över huruvida besökarna upplevt sig förstådda.

Tabell 6: Om familjerådgivaren sammanfattade det ni pratat om, upplevde du att hon förstått dig och din situation rätt?

Alternativ	Antal svar
Ja	25
Ja, delvis	4
Nej, inte helt	1
Nej, inte alls	0

”Vi kände oss förstådda och väl bemötta.”

”Hon ger mig en lugn och trygg plats där jag kan uttrycka mina tankar och känslor, hon förstår dem och kan hjälpa oss (min sambo och mig) till en ökad förståelse för varandra.”

*”Familjerådgivaren ser helheten.
Vi är mycket nöjda och välkomna tillbaka vid behov.”*

- Bemötta på lika villkor

”Det är oerhört viktigt att vara neutral, i synnerhet vid första besöket då båda behöver känna sig sedda, bekräftade och ges lika möjlighet att prata.” säger en av familjerådgivarna. Rättvis var ett begrepp som återkom i flera enkätsvar, det i kombination med att 26 av 30 besökare svarat ”ja”, på frågan om de upplevt sig bemötta på lika villkor ger en tydlig bild som ses i Tabell 7. En person skriver *”Hon ”ser” oss BÅDA”* någon annan *”Familjerådgivaren är (ska vara) opartisk.”* vilket i sammanhanget det var skrivet tolkas som att personen inte upplevt sig få den tid eller det utrymme som personen hoppats, oklart är dock om partnern tagit utrymmet eller om orsaken kan vara en annan.

Tabell 7: Upplever du att ni blev bemötta på lika villkor?

Alternativ	Antal svar
Ja	26
Ja, delvis	3
Nej, inte helt	1
Nej, inte alls	0

”Jag vet att min sambo och jag inte hade levt tillsammans idag om det inte vore för våra möten hos familjerådgivaren. Hon har en förmåga att stärka oss båda och vi har nått en ökad förståelse för varandra. Hon har alltid en utgångspunkt från vad som är bäst för våra barn. Jag är så glad och tacksam för att vi träffat henne.”

En av familjerådgivarna säger: *”jag tror att jag har lätt för att få folk att prata, att jag bjuder in till samtal, jag tror inte att någon upplever sig tvingad att delta på det sättet ... De kanske kan känna sig tvingade innan de kommer över tröskeln, men när de väl kliver över den så är det jag som är värdinna och ska se till att de trivs.”* Det kan ibland vara så att den ena i paret bestämt sig för att lämna förhållandet och därför känt sig tvingad av sin partner att komma till familjerådgivningen. Men som familjerådgivarna uttrycker *”vad som är viktigt för oss överhuvudtaget, oavsett om det är par eller familj är att man håller balansen så att alla känner sig lika välkomna i rummet, det är det viktiga”* och det görs genom inledande undersökande samtal där besökarnas individuella upplevelser och önsknings synliggörs trots att en av dem bestämt sig för att lämna förhållandet.

Par kommer till familjerådgivningen för att prata om *sin* relation, om det under samtal framkommer att jämställdhet upplevs olika inbördes så måste familjerådgivaren balansera det *”om de säger att de är överens, men kanske inte riktigt är det, det är ju inte min värld, inte vad jag bedömer utan det är deras värld och vad de bedömer”* säger en av familjerådgivarna.

- Tydlighet

På frågan om besökarna upplevde att familjerådgivaren uttryckte sig tydligt som ses i tabell 8, visar svaren att de flesta ansåg att hon var lätt att förstå. En person skriver *”Hon är insläppande, förmedlar trygghet och kan på ett tydligt sätt förmedla råd, kunskap, hjälp. Ger utrymme för dialog, kommunikation och eftertanke.”* en annan funderade först efteråt på vad hon egentligen menade och ska fråga om det nästa gång.

Tabell 8: Uttryckte familjerådgivaren sig tydligt i sitt sätt att förklara, det vill säga användes begripliga ord? <i>(flera av alternativen kunde väljas)</i>	
Alternativ	Antal svar
Lätt att förstå	27
Hon förtydligade det jag inte förstod	8
Svårt att förstå	0
För akademiska uttryck	0
Krångligt	0
Annat	4

Det har i enkäten lämnats konstruktiva kommentarer avseende familjerådgivares tydlighet vid samtal;

”Att man själv vågar fråga om man inte förstår. Från henne: Att hon är tydlig och på ett vänligt sätt gör sitt bästa för att visa att det är ok att inte förstå precis vad hon menar.”

”Kanske försäkra sig mer aktivt om att man förstår vad som menas.”

”Jag tycker hon är väldigt bra på att vara tydlig verbalt, ibland skulle det kanske vara bra att styrka visuellt med.”

”Ord kan skapa närhet, men ord kan också skapa distans... det är viktigt att nå så många sinnen som möjligt, just för att ord kan vi liksom skydda oss med” säger en av familjerådgivarna och berättar om olika former av tydliggörande som kan användas.

- Gestaltande i rummet kan användas då man ser att parterna i relationen inte förstår varandra. Utifrån en frågeställning får först den ena regissera sin upplevelse genom placering av sig själv och partnern i rummet; vända mot eller från varandra, högt eller lågt och hur långt avståndet mellan de två är. De får känna efter hur det känns att vara i positionerna innan den andre får regissera sin upplevelse. Därefter samtalas om de eventuellt upplevda skillnaderna som tydliggjorts trots att de lever i samma förhållande.
- Ett annat tydliggörande sätt är att rita en cirkel indelad i tre lika stora delar; familj, parrelation, egen tid. De tre delarnas utrymme bör vara liknande för att en individ ska må bra både i sig själv och i förhållandet. Därefter ritas parets individuella cirklar vilket skapar samtal om hur de kan hjälpa varandra att få cirkelns tre delar mer jämlika, vilket de sällan är.
- För att frambringa beskrivande samtal kan besökarna få välja objekt ur en burk som de associerar med förhållandet eller en frågeställning, exempelvis trygghet. Sedan får de berätta hur och varför just de tingen valts.
- ”Outdoor witness” innebär att man vid lyssnande föreställer sig att man lyssnar med någon annan persons öron, någon man uppfattar som klok och har tilltro till. Frågan som följer efter lyssnande är om något nytt kunde höras då lyssnandet skedde med andra öron, något som annars inte varit tydligt för en själv.

- Barn

Småbarnsfamiljers hektiska liv och samhällets överdimensionerade lyckobegrepp är sådant som ofta kommer upp under samtal och behöver pratas om berättar en av familjerådgivarna, hon uttryckte sig på följande sätt *"Vad är lycka? Jag menar att det är ögonblick av lycka, resten är faktiskt grå vardag"*. Hon berättar att hon brukar ställa följande fråga till paren: *"sedan vi sågs senast har det då varit några gyllene ögonblick eller stunder som gjorde dig lite varm om hjärtat?"*.

Besökarna tillfrågades hur de upplevt bemötande om barn deltagit i samtal. I samtliga enkäter lämnades frågan obesvarad vilket tolkas som att barn inte deltagit. Familjerådgivarna berättade att barns närvaro kan påverka samtalet på ett hämmande sätt då föräldrarna väljer att inte prata öppet om tankar och känslor för att skydda barnet, eller tvärtom då föräldrar "i stundens hetta" inte tänker på att även små barn hör och känner av sinnesstämningar. Lite äldre barn kan ibland vara med i samtalet, exempelvis vid separationer, *"det finns olika uppfattningar om vad barn förstår och inte förstår, men det är alltid bättre med sanningen"*. Familjerådgivaren som samtalsledare ansvarar för att samtalet läggs på barns nivå, det är bra att tillsammans med föräldrarna planera och gå igenom vad som tas upp i barns närvaro och vikten av att barn ges utrymme att prata.

- Miljö

Faktumet att familjerådgivarna arbetar i fem kommuner innebär att de har minst fem olika samtalsrum, under intervjun ställdes frågan huruvida detta påverkar deras professionalitet vid möten. Familjerådgivarna beskriver att drömmen skulle vara ett stort rum med högt till tak som ger utrymme för att tänka fria tankar, men om det på grund av platsbrist finns skrivbord så ska inte det administrativa möblemanget vara dominerande. Tvärtemot önskar de ett inbjudande rum som utformas mer som ett vardagsrum gärna med matta under ett lågt bord med både fåtöljer och soffa, där besökarna har möjlighet att välja hur de vill placera sig. *"Det ska samtalas om det mest privata, då ska det vara lite hemkänsla, lite gott... jag gillar att folk kommer som de är ... jag vill att de ska känna sig bekväma när de kommer"*. Några av besökarna hade i enkäten spontant uttryckt tankar om ett bra samtalsrum på följande sätt:

professionellt, lugn miljö, lagom lång tid.

"jag väntat på dagen då vi skulle dit. Rummet var sådär, inte riktigt anpassat till samtal."

”Det är en stress, men det viktiga är att kunna stänga dörren vid möten och jag tycker att det går bra” säger en av familjerådgivarna och beskrev att de idealiska förutsättningarna ändå kommer sig utav familjerådgivarens förmåga att oavsett rum skapa sådan stämning att besökare kan känna sig bekväma och fria i situationen. Den andra familjerådgivaren uttryckte att i det professionella ingår anpassningen att kunna arbeta var som helst, rummet ska inte ha betydelse. Men samtidigt så innebär det trygghet för besökarna att inte behöva byta rum från gång till gång *”folk har det så körigt idag, de behöver trygghet”*.

- Kunskap och erfarenhet

28 av de svarande upplever familjerådgivarens kompetens tillräcklig för att bemöta deras frågor angående relationer, (tabell 9). En person uttrycker att familjerådgivaren snabbt verkat förstå vad det handlat om, en annan tar upp kompetens och livserfarenhet. Svaret ”Nej, inte alls” var lämnat av en person som uttryckte *”rådgivaren har kompetens men inte inom våra problem”*.

Tabell 9: Anser du att familjerådgivarens kunskap är tillräcklig för att bemöta din/era frågor rörande relationer?	
Alternativ	Antal svar
Ja	28
Ja, delvis	1
Nej, inte helt	0
Nej, inte alls	1

*”Verkade kunnig och hade helt andra vinklar än vad jag tänkt på.
Förstående!”*

*”Det är mycket värdefullt med en professionell,
utomstående, åsikt och vinkel.”*

”Hon är duktig, gav oss verktyg att lösa våra problem med”

Familjerådgivarna berättar att det inför vissa samtal är bra att vara förberedd, att ha tänkt igenom vad som sagts gången innan och ha en viss struktur för det kommande samtalet. Vidare menar familjerådgivarna att trygghet måste skapas vid samtal med familjerådgivaren, men att det inte är säkert att paret upplever trygghet i förhållande till varandra. Det kan då hända att familjerådgivaren föreslår paret att inte prata om det aktuella relationsproblemet

hemma utan sparar det till samtal med familjerådgivare. Det kan vara en lättnad för paret att hemmet blir en fristad vilket skapar förutsättning att bygga vidare på relationen.

En av frågorna i enkäten löd: Kan du tänka dig att rekommendera någon annan person att gå till familjerådgivning? Ja för att:

”Öppna sina synsätt och att öka förståelsen varför vissa saker sägs eller görs”

*”Det har varit en bidragande faktor till att vi fortfarande lever tillsammans.
Jag rekommenderar det när tillfälle ges.”*

*”Komma vidare i relationen eller om man bara behöver stöttning och hjälp
att förstå den andre partnern.”*

*”Man klarar inte av att lösa problem själv utan hjälp utifrån. Man räddar
ju sin relation genom att tidigt ta kontakt med familjerådgivningen.”*

*”Få prata av sig sånt som är personligt som man inte vill att
andra ska veta.”*

*”Absolut, är en stor hjälp både i vardagen och i relationen
och för sin egen del.”*

”De gör en oerhörd insats för människor.”

- Framtiden

”Hon är toppen, kan inte komma på något som skulle behöva förbättras. Det skulle i så fall vara deras arbetsbelastning, jag vet att de har fullt upp och ibland önskar man kunna få tätare mellan tiderna.” Så skriver en av besökarna i enkäten, någon annan beskrev att *”Familjerådgivaren är mycket kompetent! Hon har dock för glest med tider, de behöver vara fler familjerådgivare!”*. Som beskrevs tidigare var det endast en familjerådgivare från början, förändringen det inneburit att bli två även om de bara ses en gång i veckan berättar de är mycket positiv. Men de uttrycker önskan om att i än högre grad tillhöra en arbetsgrupp med kollegor och handledning för utbyte och påfyllning med avsikt att bevara professionen och motverka utbrändhet.

Kunskapen familjerådgivarna har av att arbeta med förändring kan användas genom samverkan för helheten kring familjer som av någon anledning har kontakt med socialtjänsten. Förhoppningen är att kunna erbjuda stöd till familjer och anhöriga till någon

som mår dåligt för att förebygga negativ utveckling samt stärka individers och familjers möjligheter.

”Kanske kan information om var familjerådgivning faktiskt är behöva tydliggöras för folk i allmänhet.” menar en av besökarna. Som beskrevs tidigare var det först bara en familjerådgivare som genom att knyta till sig samarbetspartners arbetade för att finnas i ett sammanhang och därigenom avdramatisera det tabubelagda i att ha kontakt med familjerådgivningen. Familjerådgivarna berättar att en föryngring inom yrket kommer att ske då många närmar sig pension, de hoppas att en förändring även kommer ske avseende det tabubelagda, familjerådgivningens synlighet och marknadsföring i och med att samhället ständigt förändras och utvecklas.

Övriga synpunkter som lämnats i enkäterna:

*”Jag känner mig lyckligt lottad att ha fått kontakt med familjerådgivaren.
Hon har varit och är ovärderlig hjälp för mig, min sambo och vårt barn.
Kan inte tänka mig en bättre familjerådgivare!”*

”Vår familjerådgivare är guld värd!”

*”Vi hade inte levt ihop idag om vi inte fått hjälp av familjerådgivningen,
de behövs!”*

ANALYS

Studiens syfte har varit att hos familjerådgivarna och dess besökare undersöka bemötande ur olika synvinklar. I denna del analyseras det empiriska materialet tillsammans med studiens tolkningsram för att få en djupare förståelse av svaren som informanterna lämnat. Som rubriker i analysen används studiens frågeställningar för att skapa en tydlighet. Vi har valt att ta med några av citaten från resultatet för att styrka relevansen mellan teori och empiri. Tolkningsprocesser kan betraktas som skapande av mening där avsikten är finna och delge en samlad bild av upplevelser, dock görs analys och tolkning utifrån våra erfarenheter och kunskaper.

Hur beskriver familjerådgivningens besökare bemötandet de fått?

Resultatet av enkäterna visar överlag att besökarna upplevt bemötandet från familjerådgivarna mycket positivt, de beskriver bemötandet i termer som förstående, respektfullt och trevligt. Det framkom att många av besökarna innan första mötet med familjerådgivningen upplevde känslor av oro och nervositet, rädsla av att bli dömd, skam över att behöva gå dit och sårad stolthet över att inte kunna klara ut relationsproblemen inom familjen. Vid ett första möte är situationen ny och samtliga har till mötet med sig egna känslor och upplevelser. Som Trost och Levin (2004) beskrev om symbolisk interaktionism finns inom varje individ känslor, tankar och uppfattningar som formats utifrån tidigare erfarenheter och upplevelser genom interaktion med andra. Oavsett hur väl familjerådgivarna bemöter besökarna vid första mötet så menar Echeverri (2010) att bedömningsgrunden ligger hos den som blir bemött genom dennes personliga referensramar vilka den som bemöter inte har någon vetskap om. Att besökarna beskriver känslor som lättnad, hopp, lugn och glädje efter första besöket styrker att de upplevt bemötandet positivt och att obehagskänslan minskat. För som Svensson m.fl. (2008) menar är bra bemötande en viktig del som lägger grunden för fortsatt god kontakt och skapar förutsättningar för människors utveckling.

Som beskrevs i tolkningsramen menar Blennberger (2007) att bemötande är en del av människans personlighet och beskriver personegenskaper som förmåga att; känna medkänsla, uppfatta människor som jämlika, vara uppriktig samt ge stöd. Rak, rättvis, lyhörd, empatisk och pedagogisk är egenskaper som familjerådgivarna besitter enligt besökarnas beskrivningar, vilket faller väl in under personegenskaperna som Blennberger beskriver.

För att ett gott bemötande ska kunna lyckas och kvarstå krävs en bra kommunikation samt konsten att lyssna, att verkligen höra och uppmärksamma det som uttalas, men även det som inte sägs. Egenskapen lyhördhet innebär lyssnade på ett emotionellt engagerat sätt där man genom samtalet bekräftar att man har förstått innebörden i det som berättats menar Silfverberg (2001). Därtill kan läggas den ibland komplexa hanteringen av socialarbetarens tolkningsföreträdare som beskrivs av Svensson m.fl. (2008). Det behövs ett ovetande och öppet förhållningssätt oavsett uppskattad förkunskap inför mötet, tolkningar och uppfattningar kan värderas om av såväl familjerådgivare som besökare under processens gång. Besökarnas beskrivningar skildrar gott bemötande och respekt. Upplevelser av att familjerådgivaren skulle besitta makt och därigenom tydligt tolkningsföreträdare kan vi endast finna tendenser till i ett fall där familjerådgivaren beskrivs vara överlägsen. Det är förmodligen vanligt att besökare inför första möte med familjerådgivare är i en situation där trygghet inte kan sökas hos partnern eftersom en skör relation vanligtvis är anledning till kontakten. Varje individ kan uppleva sig utlämnad och underlägsen gentemot en professionell person med kunskap som i deras ögon därigenom besitter makt. Men beroende på vad som framkommer under samtalet mellan parterna kan känslan av ensamhet, otrygghet och underlägsenhet öka gentemot såväl partnern som familjerådgivaren. Vanligare är att paret finner en plattform för förståelse för varandra som kan leda till återfunnen kontakt i relationen och trygghet i situationen med familjerådgivaren i egenskap av professionell.

Besökarnas berättelser är personliga upplevelser beskrivna i ord som berättas för att bemötas av en professionell. Som lyssnare är det av den anledningen viktigt att inte lägga in egna värderingar i det som berättats. Istället omforma och sammanfattat återge det man hört som bekräftelse på att man förstått för att därefter kunna bemöta det sagda. Croona (2003) beskriver att lyssnande och svarande är delar som behövs för samförståelse för att uppnå gott bemötande, resultatet av studien visar att besökarna uppfattade bemötandet gott och att familjerådgivaren som en del av bemötandet gav utrymme, lyssnade och förstod.

Har bemötandet haft positiv inverkan på besökarnas relationsprocesser?

Resultatet visar att besökarna upplevt bemötandet gott, emellertid betyder inte det att bemötandet även haft positiv inverkan på besökarens relationsprocesser. Som tidigare beskrevs i studiens tolkningsram är bemötandet från de som arbetar inom den sociala sektorn grunden för vad som kan bli ett äkta möte och ge goda möjligheter till en förändringsprocess

(Johansson, 2007). Några av besökarna beskriver att samtal hos familjerådgivaren hjälpt dem att inte ”fastna” i kommunikationen och därigenom ökat deras förståelse för varandras åsikter, vilket tyder på att en förändringsprocess i förhållandet har inletts. Vad som möjliggör en förändringsprocess är enligt symbolisk interaktionism det sociala livet och interaktion som sker mellan människor vilket Trost och Levin (2004) förklarar som en ständigt pågående process av påverkan mellan människor. Familjerådgivaren har som deltagare vid samtal haft inverkan på individernas förändringsprocesser som lett till omformade förhållningssätt och utveckling i parens kommunikation som i sin tur ytterligare stimulerat processen av förändring. För individens utveckling och välbefinnande är det enligt Juul (1992) en central betydelse att relationen fungerar eftersom konflikter i relationer inte är individuella utan ett gemensamt problem. Varje person ges utrymme att berätta och olika sätt att bistå vid tydliggörandet för samtligas förståelse av den andres upplevelse används. En stor del av utvecklingen sker då besökarna kan vara ärliga mot varandra och ha respekt för den andres behov när förståelse för den andres upplevelse synliggjorts.

Resultatet visar att samtal med familjerådgivare haft positiv, ibland till och med avgörande inverkan på parförhållanden. Som Ringborg (2009) beskriver syftar samtal inom familjerådgivning till lösandet av olika problem, flertalet av besökarna anger familjerådgivning som bidragande faktor till att de ännu lever tillsammans vilket visar på framgång i deras strävan efter att ge paret en optimistisk syn på framtiden. En person beskrev till en början viss besvikelse över att familjerådgivaren inte kom med en magisk lösning utan istället oväntade förslag och idéer. Förvåningen övergick till nyfikenhet inför kommande samtal och kommer med rätt hög sannolikhet att gå i linje med andra besökares beskrivna upplevelser av hur de fått stöd, förståelse och verktyg för att själva hantera sina problem vilket haft positiv inverkan på deras fortsatta relationsprocess. Kollind (2002) för en diskussion om familjerådgivarens roll som består i att stärka besökarna så de själva kan se och hantera det problematiska i förhållandet, det är vad en av besökarna uttryckte genom att beskriva en lättnad över att det ännu var de själva som hanterade problemen, men att familjerådgivaren hjälpte dem att bättre kommunicera med varandra.

Hur förhåller sig familjerådgivarna till professionellt bemötande?

En stor del av familjerådgivarnas arbete handlar om att få båda parterna att respektera varandras olikheter, få individer att förstå att den ene inte är den andres spegelbild och att

båda har resurser. Det är då viktigt att ha kunskap om hur man som familjerådgivare ska bemöta människor i olika livssituationer. Att genom respekt uppskatta och acceptera olika uppfattningar och genom lyhördhet lyssna på ett emotionellt och engagerat sätt är styrkor Silfverberg (2001) radar upp med kvaliteter som fokusering, uppmärksamhet, förmåga att utesluta annat och att kunna rannsaka egna värderingar inför nya perspektiv. Det Silfverberg beskriver menar hon är grundegenskaper inom socialt arbete och den professionella rollen som behövs vid en dialog. Negativa konsekvenser kan uppstå om familjerådgivarens fokus eller uppmärksamhet är mindre framstående under mötet vilket gör att flera av kännetecknen som beskrevs ovan inte är fullt representerade, en av familjerådgivarna uttrycker: ” *om jag inte är i mig själv, så är det inte något bra möte*”.

Som beskrevs tidigare handlar en stor del av socialt arbete om att indirekt påverka processer av omdefinitioner till en medvetenhet och förändrad förståelseram enligt perspektivet symbolisk interaktionism. Människors påverkan och beroende av andra för att bedöma, tolka och agera leder till definitioner av situationer där perspektiv, förhållningssätt och bedömningsgrunder formas och omformas förklarar Trost och Levin (2004). Varje individ har egna erfarenheter, upplevelser och anledningar till varför de söker sig till familjerådgivningen och de behöver ges utrymme att berätta sin personliga skildring. För att inbjuda till det bör familjerådgivarens förhållningssätt vara så förutsättningslöst som möjligt och samtidigt lagom nyfiken samt personligt i bemärkelsen av att vara en människa som bistår vid- och leder samtal (Ringborg, 2009). Familjerådgivarna uttrycker att det är viktigt att vara neutral och hålla balansen i mötet då samtliga besökare ska ges möjlighet, känna sig sedda, bekräftade och lyssnade på, vilket även innefattar att familjerådgivaren visar att hon kan höra vad som helst. Besökarna är i en process av förändring för att omforma sin vy, till stöd har de en familjerådgivare som oavsett miljö strävar efter att skapa sådan stämning att besökare kan känna sig fria och bekväma i samtalet och situationen.

Samtal utgår från förväntningar och tydliggjorda mål av vad besökarna upplever angeläget, de kommer till familjerådgivningen för att prata om *sin* relation. Familjerådgivarna berättar att de använder sig av olika former av tydliggörande under samtal då de märker att orden som sägs inte når ända fram, en av familjerådgivarna uttryckte att ”*Ord kan skapa närhet, men ord kan också skapa distans ... det är viktigt att nå så många sinnen som möjligt*”. Att kunna förmedla och samtidigt försäkra sig om att budskapen mellan individerna och familjerådgivaren når fram utgör en av de viktiga delarna i samtal för att stödja paret vidare i kommunikation och relationsprocess.

Svensson, m.fl. (2008) menar att känslor och tankar behöver medvetandegöras och bearbetas vilket stärker och utvecklar identiteten hos den professionelle och därigenom ökar förståelsen för andra. Familjerådgivarna framhåller hur viktigt det är med ett forum för att för utbyta av erfarenheter, åsikter och påfyllning av kunskap för att hålla professionen vid liv och motverka utbrändhet. Utbildning och arbetsmetoder blandas med arbetserfarenheter, men en del av professionaliteten består ändå av familjerådgivarens karaktär. För personlighet som genom livet formats av egna erfarenheter, upplevelser och känslor kan inte stängas av utan finns representerad vid möte med människor. Därutav är det för att kunna utvecklas i den professionella yrkesrollen grundläggande att det finns forum för reflektion och granskning av reaktioner samt känslor som kan uppstå vid möten.

SLUTDISKUSSION

Syftet med studien var att undersöka hur besökare upplever bemötandet vid kontakt och samtal med familjerådgivare samt hur familjerådgivarna förhåller sig till professionellt bemötande. Vid en verksamhet som familjerådgivning där hjälpsökande individer befinner sig i olika livssituationer och i mer eller mindre kritiska stadier av sina förhållanden är det bemötande de får av stor vikt. Det sammantagna resultatet från enkäterna uppvisar mycket positiva upplevelser från familjerådgivningens besökare som beskriver det första bemötandet med ord som förstående, respektfullt och trevligt. Inför första samtalet gavs beskrivningar av känslor som oro, skam och rädsla över att bli dömd men det övergick till skildringar av känslor som lättnad och hopp då första mötet var över. Vi anser besökarnas beskrivna före- och efterkänslor styrker att familjerådgivarna lyckas nå ut och bemöta individerna i den sinnesstämning och livssituation de befinner sig i. I resultatet finns skildringar från besökarna av att familjerådgivaren inte enbart fokuserar på relationen och helheten utan samtidigt ser till personernas individuella behov av förståelse och utveckling. Det bevisar att bemötandet varit en stimulerande ingrediens i samspelet och relationsprocessen.

Tidigare studier och litteratur som använts i denna studie skildrar flertalet personegenskaper som förknippas med gott bemötande, såsom empatisk, vänlig, lyhörd och respektfull. Samtliga av dessa används av besökarna för att beskriva familjerådgivarna, men de ger också beskrivningar av familjerådgivaren som erfaren, kunnig och professionell vilket leder diskussionen in på att utbildning, kunskaper och erfarenheter förenat med personliga egenskaper utgör familjerådgivarnas professionalitet. Vad som utgör stöd vid relationsproblem har olika innebörd för människor, en del tycker att bäst hjälp består i att någon oberoende lyssnar, somliga har som högsta förhoppning att få förståelse och kanske finna sympatier, andra efterfrågar hjälp med att finna lösningar, medans vissa önskar stöd vid en reparationsprocess eller helt enkelt att göra en besiktning av relationen. Besökarnas mål och förloppets utveckling tillsammans med familjerådgivarens förhållningssätt och förmåga att hantera relationsproblem kan i samtalet framkalla möjligheter till lyssnande och förståelse genom god kommunikation som kan leda till en förändringsprocess mellan parterna. Vid sammanställning och analys av insamlat material växte vår nyfikenhet för kunskapens och erfarenhetens betydelse för att hålla jämnt framgångsrikt resultat. Gott bemötande genom relationsprocessen kan ges av såväl erfarna som nyutbildade men kanske kan det vara så att den med professionell erfarenhet är mer framgångsrik i att stödja par till att gå vidare i relationsprocessen.

En del av vår tolkningsram bestod av det tolkningsföreträde som en professionell förfogar över genom utbildning där kunskap och yrkesroll fört med sig möjligheten eller rätten att analysera och tolka. Utifrån våra frågor till besökarna visar det sammantagna resultatet att familjerådgivarna väl hanterar det tolkningsföreträde som deras position innebär. De har fokuserat på att låta paren själva analysera och kontrollera förändringsprocessen i relationen. I efterhand har vi uppmärksammat att vi inte utformat någon fråga som direkt rörde maktdimension mellan besökare och familjerådgivare. Men troligt är att svar på en sådan fråga skulle framvisa liknande resultat som de vi utläst ur frågorna som ställts.

I resultatet finns svar från en person som berört våra tankar lite extra. Ett resonemang kring mindre positiva upplevelser fördes i analysdelen men eftersom *en* besökares åsikter inte bör överväga det samlade resultatet så har vi valt att uppmärksamma personens svar lite extra här. Personen beskriver innan första besöket oro, men också förväntan. Efter första besöket (då andra beskriver lättnad och hopp) var denna besökare ledsen och förtvivlad. Antal besök var mindre än fem, bemötandet upplevts respektfullt och familjerådgivaren tillräckligt kompetent för att bemöta parets relationsproblem. Samtidigt upplevs familjerådgivaren vara överlägsen och partisk. Denna person upplevde sig inte helt förstådd, inte helt lyssnad på, vågade inte prata om eller ta upp det som var viktigt och skriver: *"min känsla av att hon är överlägsen"* och *"i en sådan situation är man inte sig själv, man är i sitt "livs värsta kris" och man kanske inte alltid är helt sansad"*. Denna avslutande mening visar på sinnesstämningens betydelse för mottaglighet och förmåga att bearbeta information som ges i krissituationer. Samtalen svaren berör uppfattas inte vara ett levande samspel av ömsesidig kommunikation då personen inte framstår som tillräckligt mottaglig. Anledning till denna persons sinnestillstånd och lämnade svar kan vi endast spekulera i. Men det har för oss gett större förståelse för hur möten fyllda med känslor och reaktioner kan te sig och utmaningen det innebär att balansera samtal mellan flera personer så att parterna är nöjda med mötet och upplever rörelse i processen. Det har också givit en inblick i hur en person kan uppleva sig underlägsen, ensam och oförstådd vilket för familjerådgivaren innebär en svårighet i att stödja paret i processen och att finna en plattform för kommunikation. Det eventuellt skamfyllda och tabubelagda i att söka stöd kanske kvarstår hos just denna besökare, åtminstone tills upplevelsen av att bli förstådd infinner sig.

Relevans för socialt arbete och vidare forskning

Vid forskning om bemötande kan det vara svårt att komma åt vissa yrkesområden där sekretessen är särskilt sträng och tillgängligheten till informanter begränsad eftersom människor den omfattar kan befinna sig i en känslig och utsatt period i livet. Denna studie är utförd inom familjerådgivning som lyder under särskilt sträng sekretess, således är den ett bidrag till kvalitativ forskning om betydelsen av, samt hur bemötandet upplevts av svårtillgängliga informanter. Kaos i livet upplevs av klienter inom flertalet områden i socialt arbete där gott bemötande är av lika stor vikt som vid familjerådgivning därmed anser vi att studien har relevans för socialt arbete och framtida forskning.

I vardagens sociala samspel sker bemötande människor emellan som en sorts artighet gentemot varandra. Inom socialt arbete används gott bemötande för att skapa god kontakt innehållande tillit och trygghet för att bygga ett genuint möte och därigenom skapa goda möjligheter till förändringsprocess. Vid möte med människor ska familjerådgivaren i egenskap av professionell sätta det privata eller andra tankar som inte är relevanta för samtalet åt sidan. Samtidigt är personliga egenskaper en del av redskapet och yrkesrollen som skapats av all social interaktion som gett erfarenheter, grundat förståelse och format rollen. Oavsett yrkesroll inom socialt arbete behövs förmågan att skilja mellan personlig och personliga egenskaper då man arbetar med människor. Men riktig kontakt mellan personer vid möte kan inte riktigt uppstå förrän personligheterna blivit synliga genom att beteende, förhållningssätt och kroppsspråk visat *vem* det är man möter. Således har personlighet stor betydelse vid möte mellan människor, större än inlärd arbetsmetoder. Under ett samtal får en professionell lyssna till besökarens beskrivningar av erfarenheter, upplevelser och åsikter vilka möjliggör och frambringa reflektion över egna analyser, tolkningar och slutsatser för utveckling av professionalitet. Men det gäller att kunna medvetandegöra, hantera och bearbeta känslor och tankar för att motverka utbrändhet och i stället stärka yrkesidentiteten och därigenom öka förståelsen för andra. En person som befinner sig i känslomässigt kaos upplever sig utsatt och behöver finna en kompetent person med vänligt bemötande som visar äkthet och styrka. Vad som sedan händer i mötet, hur kontakten och relationen utvecklas samt hur det fortsatta bemötandet gestaltar sig, tänker vi till stor del beror på hur kommunikationen utspelar sig. Arbetet med studien har gett bredare kunskap om bemötandets betydelse i socialt arbete och vikten av att se helheten hos varje individ där individuella livserfarenheter och upplevelser har betydelse vid förändringsprocesser.

Denna studie är besvarad av både män och kvinnor men inte analyserad utifrån könsskillnader. Utifrån vårt resultat där inga skillnader kan utläsas mellan hur män respektive kvinnor upplevt bemötandet inom familjerådgivningen har vi diskuterat kring att upplevelsen av bemötande sannolikt inte är könsrelaterad utan snarare kommer sig av bekvämlighet i situationen och tidigare erfarenheter. Som förslag på vidare forskning inom familjerådgivning föreslås därför undersöka huruvida bemötande upplevs olika av manliga respektive kvinnliga besökare då resultatet varit intressant att ta del av. Vidare hade upplevelser av bemötande från manlig respektive kvinnlig familjerådgivare varit av intresse då vi under studiens gång i högre grad insett att bemötande är en del av personligheten och att skillnader således inte bör vara könsrelaterad. Språksvårigheter vid bemötande väcker stor nyfikenhet då vi pratat kring vad som sker när familjerådgivaren tar hjälp av tolk vid samtal. Vid samtal tenderar tolken att bli den centrala personen i mötet då de andra behöver dennes hjälp för att kommunicera. Om besökare efter ett samtal med familjerådgivare där tolkhjälp använts skulle besvara frågor i forskningssyfte om bemötande så hade det varit intressant att få ta del av vem de upplevde var bemötandets huvudperson, tolken eller familjerådgivaren.

Några avslutande ord

Som beskrevs i studiens inledning är samhället ständigt föränderligt där villkor, förutsättningar och händelser påverkar varje individ på olika sätt genom livet. Utifrån tillägnad kunskap genom litteratur och familjerådgivarnas berättelser om tidigare arbetsätt och det skamfyllda samt tabubelagda i att söka stöd tycker vi oss genom besökarnas svar kunna se att förändring skett i det studerade området. Givetvis har det tabubelagda inte helt försvunnit men en större öppenhet och inställning gentemot stöd vid relationsproblem har skapats av familjerådgivarna, media och samhällets normer. Vi är medvetna om att val under studiens gång även avseende tolkning, analys och resultat gjorts utifrån våra bedömningsgrunder, men faktum är att bedömning om vad som är gott bemötande sker inom varje enskild människa utifrån personliga referensramar. En del av den tidigare forskning som tagits upp i studien har använts för att föra oss vidare i våra tankegångar. Vissa har varit svåra att koppla till vårt resultat exempelvis forskningen om polisens bemötande gentemot brottsoffer. Tanken var att påvisa hur ett negativt bemötande kan inverka på förändringsprocessen, men respondenterna har inte gett uttryck för att de upplevt bemötandet negativt. Vi är stolta och glada över att studien genererat värdefull kunskap av hur besökare

upplevt bemötande. Flertalet enkätsvar har varit väldigt rörande då respondenter tagit chansen att förmedla glädjen över det stöd de fått, vi är glada över möjligheten att genom studien kunna förmedla dessa känslouttryck vidare till familjerådgivarna. Denna mycket positiva sammanställning bekräftar de två familjerådgivarnas professionalitet av hur de beskrivit att de handskas med och bibehåller gott bemötande samt stödjer par genom känslomässigt kaos.

REFERENSER

- Berglund, Stig-Arne (2000) *Social Pedagogik – I goda möten skapas goda skäl*. Lund: Studentlitteratur.
- Björkman, Annica; Lundquist, Jenny & Tsilfoglou, Argiro. (2007) *Konsten att hålla ihop – Hur par i det senmoderna samhället kan förbättra sin relation*. (C-uppsats vid Socionomprogrammet), Göteborgs Universitet.
- Blennberger, Erik (2007) Etik för socialt arbete i Anna Meeuwisse m.fl. (red.) *Socialt arbete - En grundbok*, s. 227-247. Stockholm: Natur och Kultur.
- Buber, Martin (2004) *Det mellanmännsliga*. Ludvika: Dualis Förlag AB
- Buber, Martin (2006) *Jag och Du*. Ludvika: Dualis Förlag AB
- Bryman, Alan (1997) *Kvantitet och kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*. Studentlitteratur
- Bäck-Wiklund, Margareta (2003) Familj och modernitet i Margareta Bäck- Wiklund & Thomas Johansson (red.) *Nätverksfamiljen*. s. 17-39. Stockholm: Natur och Kultur
- Carlsson, Bengt (2003) *Så blir det hjälp – om hjälpprocesser i socialt arbete*. (Doktorsavhandling) Göteborg: Göteborgs universitet, Institutionen för socialt arbete.
- Croona, Gill (2003) *Etik & utmaning – Om lärande av bemötande i professionsutbildning*. (Doktorsavhandling) Tillgänglig 2011-08-06: <http://www.avhandlingar.se/avhandling/b37006efcd/>
- Croona, Gill (2005) *Bemötandets Etik och Praktik – ur ett diskursteoretiskt perspektiv*. Tillgänglig 2011-08-06: http://www.vardalinstitutet.net/sce/gc_disteo.pdf
- Echeverri, Per (2000) *Servicemötetets kommunikation – En videobaserad analys av bemötande med tonvikt på ickeverbal kommunikation*. (Doktorsavhandling) Karlstads University Studies
- Echeverri, Per (2010) *Bemötandeboken*. Nordstedts Förlagsgrupp AB
- Ejlertsson, Göran (2005) *Enkäten i praktiken – En handbok i enkätmetodik*. Lund: Studentlitteratur
- Epleya, Pamela; Summers, Jean Ann & Turnbull, Ann (2010) Characteristics and Trends in Family-Centered Conceptualizations. In *Journal of Family Social Work*. Volume 13, Issue 3, Special Issue: *Policy and Empirical Research for Family Support and Family Caregiving Across Disabilities* pp. 269-285
- Hydén, Lars-Christer (2001) Att bemöta och bemötas. I Socialstyrelsen. *Utan fast punkt – om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete*. Stockholm: Modin-Tryck

Johansson, Thomas (2007) Mötets många ansikten – när professionella möter klienter i Anna Meeuwisse m.fl. (red.) *Socialt arbete - En grundbok*, s. 149-165. Stockholm: Natur och Kultur.

Juul, Jesper (1992) Familjesamtal – En modell för utvecklande samarbete. Stockholm: Natur och kultur.

KFR – policydokument. *God kvalitet i kommunal familjerådgivning*. Föreningen Sveriges kommunala familjerådgivare. Tillgänglig 2011-08-04:
<http://indianlox.se/kfr/upload/filarkiv/policyutskrift.pdf>

Kollind, Anna-Karin (2002) Äktenskap, konflikter och rådgivning – Från medling till samtalsterapi. Stockholm: Carlssons Bokförlag

Kvale, Steinar och Brinkmann, Svend (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Levin, Claes (2007) Psykologi i socialt arbete i Meeuwisse, Sunesson och Swärd (red.) *Socialt arbete* s. 123-137. Falköping: Natur och Kultur.

Nilsson, Björn & Waldermarson, Anna-Karin (2007) *Kommunikation – Samspel mellan människor*. Studentlitteratur

Prop. 1993/94:4. *Om familjerådgivning*. Regeringsproposition

Ringborg, Magnus (2009) *Förändrande familjesamtal – en handbok för familjelotsar*. Falun: Mareld.

Rättegångsbalken 36:5 *Om vittne* Rättegångsbalk (1942:740)

Sekretesslagen 7:4 st.2 *Tillämpningen av bestämmelser om överföring av sekretess i vissa fall*. Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)

Sfph's monografiserie nr 15 (1981) *Familjerådgivning – psykosocialt behandlingsarbete*. Svenska föreningen för psykisk hälsovård. Stockholm: Nordsteds Tryckeri

Shapland, J. (1984). Victims, the Criminal Justice System and Compensation. *British Journal of Criminology*, vol. 24, no. 2, pp. 131-149.

Silfverberg, Gunilla (2001) Dialog – Det mänskliga mötets konst. I Socialstyrelsen. *Utan fast punkt – om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete*. Stockholm: Modin-Tryck

Socialstyrelsen (2008) *Om den kommunala familjerådgivningens organisation, sekretess, vittnesplikt m.m. – Meddelandeblad*. Tillgänglig som pdf-fil 2011-08-07
<http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2008/2008-1-9>

Socialtjänstlagen 5:3 st.3 *Särskilda bestämmelser för olika grupper, Barn och unga* Socialtjänstlag (2001:453)

Socialtjänstlagen 14:1 st.3 *Anmälan om och avhjälpande av missförhållanden m.m.*
Socialtjänstlag (2001:453)

SOU 1997:51. Statens offentliga utredningar. *Brister i omsorg - en fråga om bemötande av äldre.* Socialdepartementet

Stephens, B. & Sinden, P.G. (2000) Victims voices; Domestic assault victims' perceptions of police demeanor. *Journal of Interpersonal Violence*, 15, pp534-547.

Svensson, Kerstin; Johansson, Eva & Laanemets, Leili (2008) *Handlingsutrymme – Utmaningar i socialt arbete.* Stockholm: Natur och kultur

Säljö, Roger (2008) *Lärande i praktiken – Ett sociokulturellt perspektiv.* Stockholm: Nordsteds akademiska förlag

Trost, Jan & Levin, Irene (2004) *Att förstå vardagen – med ett symbolisk interaktionistiskt perspektiv* Lund: Studentlitteratur

Vetenskapsrådet (2011) *God forskningssed.* Vetenskapsrådets rapportserie 1:2011. Tillgänglig 2011-08-07: http://www.cm.se/webbshop_vr/pdfer/2011_01.pdf



Vi är två studenter som går sista terminen på Socialpedagogiska programmet vid Högskolan Väst i Trollhättan. Under våren skriver vi vårt examensarbete i form av en vetenskaplig studie. Vi blev tillfrågade av familjerådgivarna [REDACTED] och [REDACTED] som arbetar i er kommun om att göra vårt examensarbete inom deras arbetsfält. Vi tackade ja, och diskussionerna har mynnat ut i syftet att undersöka hur man upplever bemötandet vid samtal med familjerådgivare samt familjerådgivarnas förhållningssätt till professionellt bemötande.

Studien kommer att utgå från personer som har eller har haft samtal hos familjerådgivarna. För att genomföra den behöver vi hjälp från dig/er som genom en mindre enkätundersökning kan delge oss upplevelser och erfarenheter av familjerådgivning. Som utomstående studenter kan vi ge familjerådgivarna vår tolkning av era erfarenheter av bemötandet, familjerådgivarna kommer endast att ha tillgång till slutrapporten.

Vår och familjerådgivarnas förhoppning är att ni enskilt vill bidra till utvärderingen genom att svara på en enkät utformad av oss. Enkäten består av 17 frågor, den finns tillgänglig i pappersform, eller via internet (se länk nedan). Det kommer inledningsvis att vara möjligt att besvara enkäten 18 april – 3 maj 2011, med möjlighet till förlängning, dock som längst 31 maj 2011.

För att bevara er anonymitet har frågan om deltagande i studien ställts av familjerådgivarna. Vi studenter vet således inte vilka ni är. Den internetbaserade enkäten är skapad av oss och publiceras endast till inbjudna genom länken ni ser nedan. Deltagande sker helt anonymt, vi är inte administratörer för sidan och har således inte tillgång till era IP-adresser. Om ni väljer att svara i pappersform kan enkäten postas i medföljande svarskuvert. Oavsett hur vi fått enkätsvaren kommer de att raderas/förstöras då studien avslutas.

Har ni frågor kring studien och dess genomförande går det bra att kontakta oss studenter via vår tillfälliga gemensamma e-post, som är tillgänglig till och med 1 juni 2011. Era e-postadresser kommer att raderas efter att vi svarat på er fråga eftersom vi lägger största vikt vid att bevara er anonymitet. Det går även bra att kontakta vår handledare eller familjerådgivarna.

Tack för visat intresse!

Studenter: Frida Lundin & Tracey Söderberg c-uppsats@live.com

Handledare: Anders Persson,
Universitetslektor i sociologi
Högskolan Väst,
Institutionen för individ och samhälle anders.persson@hv.se

Familjerådgivare: [REDACTED] & [REDACTED]

Länk till enkäten:

<https://spreadsheets.google.com/viewform?formkey=dF82eHNhOTUzYkEwV3p4Um9xTUdSc0E6MQ>

Bilaga 2

Enkät om bemötande i familjerådgivning med avsikt att samla underlag till examinationsuppgift.

Här följer 17 frågor som avser att belysa bemötande ur olika vinklar.

Bakgrund

1. Jag är som svarar är: Man Kvinna
2. Min ålder är:
18 – 30 31 – 40 41 – 50 51 – 60 61 – 70 71-
.....
3. Ungefär hur många gånger har du besökt familjerådgivningen?
1 gång 2-4 gånger 5-8 gånger 9 gånger eller fler
.....

Första kontakterna

4. Hur upplevde du första bemötandet med familjerådgivningen via telefon eller e-post?
(Sätt X vid de alternativ som passar bäst, fler kan väljas)
..... Respektfullt bemötande Både bra och dåligt
..... Förstående bemötande Nonchalant
..... Trevligt bemötande Kunde varit bättre
..... Informativt Det var inte jag som kontaktade dem
Annat.....

5. A. Beskriv med minst tre ord känslan du hade innan första mötet med familjerådgivningen, oavsett anledning till mötet.

.....

5. B. Beskriv med minst tre ord känslan du hade när första mötet med familjerådgivningen var slut, oavsett anledning till mötet.

.....

6. Har du under samtalet haft möjligheten att ta upp allt som du ville och anser viktigt för dig?
(Sätt X vid de alternativ som passar bäst, fler kan väljas)

- | | |
|--|-------------------------------------|
| Ja, absolut | Nej, jag fick inte tillfälle |
| Ja, jag blev tillfrågad | Nej, jag blev inte tillfrågad |
| Ja, det var därför jag var där | Nej, jag vågade inte |
| Nej, min fråga/tanke var nog inte viktig | Annat..... |

.....

Familjerådgivaren

7. Beskriv familjerådgivaren med minst tre ord?

.....

8. Upplevde du att familjerådgivaren var fokuserad under samtal?
(Sätt X vid det alternativ som passar bäst)

- | | | | |
|-------|------------|----------------|----------------|
| Ja | Ja, delvis | Nej, inte helt | Nej, inte alls |
| | | | |

9. Upplevde du att familjerådgivaren lyssnade på dig?
(Sätt X vid det alternativ som passar bäst)

- | | | | |
|-------|------------|----------------|----------------|
| Ja | Ja, delvis | Nej, inte helt | Nej, inte alls |
| | | | |

10. Om familjerådgivaren sammanfattade det ni pratat om, upplevde du att hon förstått dig rätt?
(Sätt X vid det alternativ som passar bäst)

Ja	Ja, delvis	Nej, inte helt	Nej, inte alls
.....

11. Kan du beskriva vad som gjorde att du kände dig bekväm/obekvämlig vid samtal?
(Beskriv med minst tre ord)

.....
.....

12. Upplever du att ni blev bemötta på lika villkor? (Sätt X vid det alternativ som passar bäst)

Ja	Ja, delvis	Nej, inte helt	Nej, inte alls
.....

13. A. Uttryckte familjerådgivaren sig tydligt i sitt sätt att förklara, det vill säga användes begripliga ord? (Sätt X vid de alternativ som passar bäst, fler kan väljas)

.....	Lätt att förstå	Hon förtydligade det jag inte förstod
.....	För akademiska uttryck	Svårt att förstå
.....	Krångligt	Annat:.....
		

13. B. Vad anser du kan behövas för att öka tydligheten från familjerådgivaren?

.....
.....

14. A. Anser du att familjerådgivarens kunskap är tillräcklig för att bemöta din/era frågor rörande relationer? (Sätt X vid det alternativ som passar bäst)

Ja Ja, delvis Nej, inte helt Nej, inte alls

.....

14. B. Om du svarade nekande på ovanstående fråga, motivera vad som gör att du inte anser familjerådgivarnas kunskaper som tillräckliga:
(om du svarade jakande, gå vidare till nästa fråga)

.....
.....

Avslutande frågor

15. Om barn (under 18 år) deltagit i samtal undrar vi hur du upplevde att barnet blev bemött, beskriv i korta meningar hur du tyckte att det var.
(Om barn ej deltagit gå vidare till nästa fråga)

.....
.....

16. Kan du tänka dig att rekommendera annan person att gå till familjerådgivning?

a. Ja, för att:

.....

b. Nej, för att:

.....

17. Övriga synpunkter:

.....

.....

Tack för din medverkan!

Bakgrund

1. Hur ser din utbildnings-, och fortbildningsbakgrund ut?
2. Vad har du för tidigare arbetslivserfarenheter inom socialt arbete?
3. Hur länge har du arbetat med familjerådgivning?

Utveckling

4. Upplever du att det föränderliga samhället och tidens strömningar format familjerådgivares yrkesutövande avseende förhållningssätt, bemötande och stödet som erbjuds?

Miljö

5. Ett drömscenario - Beskriv de idealiska förutsättningarna och det perfekta samtalsrummet.
6. Eftersom ni bedriver familjerådgivning i fem kommuner så reser ni ofta och har så att säga flera arbetsplatser. Upplever du att detta kan påverka er professionalitet vid möten?

Bemötande

7. Kan du beskriva ett mindre bra samtal/möte och vad som karakteriserar det?
8. Kunde ett annat bemötande från din sida förhindrat/förbättrat situationen?
9. Upplever du svårigheter i att balansera ditt bemötande till klienters olika situationer, exempelvis vid:
 - Kulturella skillnader, (vad är norm för dem)
 - inbördes olika inställningar till mötet, ("tvingad att delta")
10. Vad skulle du personligen vilja bli bättre på i utvecklandet av din professionalitet?
11. En fråga till klienterna som ställs i enkäten är deras upplevelse av bemötande då barn deltagit i samtal. Finns det situationer där barns närvaro kan ha en negativ påverkan på samtalet?

Framtid

12. Känner du att råd och stöd genom handledning och/eller kollega genererar fullgoda möjligheter att bevara professionen och motverka utbrändhet?
13. Om du fick önska dig en förändring med ditt arbete – vad skulle det vara då?

C-uppsats, 15 poäng
Socialpedagogiska programmet
Institutionen för Individ och samhälle vid Högskolan Väst
Vårterminen 2011