

Examensarbete

Våren 2010

Sektionen för Hälsa och Samhälle

Socialt Arbete

Svåra Samtal

En kvalitativ studie om hur professionella inom socialt arbete

uppfattar svåra samtal

Difficult Conversation

A qualitative study about how social-work professionals

apprehend difficult conversation

Författare

Sanna Olsson

Carolin Olsson

Handledare

Sven-Erik Olsson

Examinator

Ingrid Nilsson Motevasel

Abstract

The aim of this study was to research how social-work professionals apprehend, manage and influence difficult conversation. This study is based on a qualitative method and we did qualitative interviews with eleven social-work professionals in three municipalities located in southern Sweden. In addition to our research on difficult conversation we decided to study easy conversation. Our result show that there isn't any special subjects that creates difficult conversation, but it is the absent of conversation that makes it difficult. There are several different ways of managing difficult conversation; some social-work professionals use conversation methods others use different strategies. Social-work professionals can also find support from other colleagues and guidance from an instructor. The influence on the conversation can be divided into two different levels; one is the professionals control over the conversation. The other is that their thoughts and emotions can influence. Implemented interviews in this study show that the easy conversation is the opposite of difficult conversation; it is easy to carry on a conversation when the client is motivated. Our study also shows catchall terms to make a good conversation; create a good alliance, reaffirm, listen, show empathy and curiosity. The most important conclusion drawn from our study is that difficult conversation is the absent of conversation.

Keywords: Difficult conversation, communication, communication in social work, interview, dialogue.

Sökord: Svåra samtal, samtal, samtal i socialt arbete, intervju, dialog.

Förord

Vi vill börja med att tacka våra informanter för att de ställt upp i denna studie. Ett tack riktas också till vår handledare Sven-Erik Olsson för genomtänkt feedback. Vi vill också tacka Therese Lindecrantz och Mette Heisholdt för hjälp med korrekturläsning. Författaren Sanna Olsson vill tacka Annchrestine och Sverker Rosdahl som funnits som ett fantastiskt stöd under denna tid. Författaren Carolin Olsson vill tacka sambon Johan Axelsson för allt stöd och support. Vi vill även tacka varandra för att vi lyckats stå ut och stöttat varandra under denna intensiva period.

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	6
1.1 Bakgrund.....	6
1.1.1 Att skapa en relation.....	6
1.1.2 Empati.....	8
1.1.3 Lyssnandet.....	8
1.2 Syfte och frågeställning.....	9
1.3 Definitioner och begrepp.....	10
2. Tidigare forskning.....	11
2.1 Svåra samtal inom vård och skola.....	12
3. Teoretiska utgångspunkter/perspektiv.....	13
3.1 Naiva teorier.....	13
3.2 Turn-talking.....	14
4. Metod.....	15
4.1 Kvalitativ metod.....	15
4.2 Uppdelningen av arbetet.....	16
4.3 Litteratursökning.....	17
4.4 Urval.....	17
4.5 Kvalitativa intervjuer.....	17
4.5.1 Intervjuguide.....	18
4.5.2 Genomförandet av intervjuerna.....	19
4.6 Bearbetning av data.....	19
4.6.1 Utförandet av transkribering.....	20
4.7 Analysmetod.....	21
4.8 Etiska överväganden.....	21
4.9 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet.....	23
5. Resultat.....	24
5.1 Informanternas uppfattning om svåra samtal.....	24
5.1.1 När de inte säger något.....	24
5.1.2 Målet och hoppet.....	25

5.1.3 Timing och balans.....	26
5.2 Informanternas hantering av svåra samtal.....	26
5.2.1 Att hantera samtalet i sig.....	28
5.3 Informanternas påverkan på samtalet.....	29
5.3.1 De professionella styr samtalet.....	29
5.3.2 Egna känslor påverkar.....	29
5.3.3 Stress.....	30
5.4 Informanternas uppfattning om lätta samtal.....	31
5.4.1 Lätta samtal – motsatsen till svåra samtal.....	31
5.4.2 Underlättar samtalet.....	31
5.5 Återkommande begrepp.....	32
5.5.1 Bekräfta.....	33
5.5.2 Att skapa allians.....	33
5.5.3 Lyssna.....	34
5.5.4 Nyfikenhet.....	35
5.5.5 Målet.....	35
6. Diskussion.....	36
7. Avslutning.....	38
Källförteckning.....	40
Bilagor	
Bilaga 1 Intervjuguide.....	43
Bilaga 2 Informations- och samtyckesbrev.....	44

1. Inledning

“Good communication is at the heart of best practice in social work” (Forrester, Kershaw, Moss, Hughes, 2008, s. 41).

Johan Hofvendahl (2006) menar att samtal är en del på alla arbetsplatser och att alla troligtvis någon gång i livet kommer att gå igenom ett arbetsrelaterat samtal. Samtalen pågår under hela livet, hos mödravårdscentralen om graviditeten, dopsamtal, samtal med doktorn, yrkesvägledare, socialsekreterare eller polis. Dessa samtal förs mellan en expert (en person som representerar en samhällslig institution, t.ex. doktorn) och en lekman (personen i fråga, t.ex. patient) och benämns institutionella samtal.

Under vår utbildning på socionomprogrammet har vi fått kännedom om att vi som framtida socialarbetare kommer att komma i kontakt med många olika människor och situationer, och därmed stå inför många svåra samtal. Vi har också genom yrkeserfarenhet och praktik stött på samtal som vi upplevde som svåra. Detta kunde vara att behöva ge svåra besked där man förväntar sig att den hjälpsökande kommer att reagera starkt och samtala om känsliga ämnen så som incest, sexuella övergrepp, sorg och dödsfall. Vi har uppfattningen om att samtalet kommer att vara ett viktigt verktyg i vårt framtida yrkesliv. Vad vi än kommer att arbeta med inom socialt arbete kommer samtal att vara en stor del. Detta har lett oss till att vilja veta mer om svåra samtal och eftersom vi uppfattar att det finns svåra samtal vill vi också undersöka vad som uppfattas som lätta samtal. Denna studie hoppas vi kunna ge kunskap till oss och andra om att möta svåra samtal.

1.1 Bakgrund

Efter genomgång av litteratur gällande samtalets innehåll och verkan fann vi vissa återkommande begrepp som vi här kommer att beskriva närmare.

1.1.1 Att skapa en relation

En stor del av litteraturen tar upp vikten av att skapa en relation till den hjälpsökande. Kell Dahl (1990) skriver om hur professionella inom socialt arbete kan använda sig av samtal i sitt

hjälparbete. Han menar att den professionella måste överge tanken på att vara en expert eftersom det ger en bild av att denne vet mest och bäst och har en högre status än den som söker hjälp.

Det är viktigt att klienten kan känna sig trygg tillsammans med den professionella för att våga öppna sig och berätta om sin situation. Gordan (1996) skriver att en etablerad kontakt mellan den professionelle hjälparen och den hjälpsökande är en förutsättning för givande samtal. Även Hammarlund (2001) menar att en relation måste skapas mellan samtalsparterna för att samtalen ska fungera. Det är just en god relation mellan den professionella och den hjälpsökande som är det mest verksamma i samtalen. En relation kan dock förstöras mycket snabbt av en stressad, okänslig eller oförsiktig professionell hjälpare, därmed förstörs även kommunikationen dem emellan.

Ett samtal kan bli odugligt om det utförts på ett inkompetent sätt. Detta kan bero på att relationen mellan den professionella och den hjälpsökande inte är ömsesidig utan den professionella dominerar samtalet. Ofta är syftet med samtal att det ska leda till en utveckling och lösningar på problem. Med hjälp av samtal kan den hjälpsökande se vad som styr hans/hennes beteende, vilket är viktigt att bli medveten om för att kunna förändra det (Engquist, 1994).

Enligt Morén (1996) och Olsson (2009) har relationer en stor betydelse i socialt arbete. En socialarbetares arbetsuppgifter måste utföras i nära relation till den hjälpsökande och det är denna relation som stimulerar till förändring hos klienten, inte några särskilda arbetsmetoder eller handlingar från socialsekreterarens sida. Morén (1996) menar att socialsekreteraren måste lämna sin roll som tjänsteman och möta den hjälpsökande på samma nivå, som människor, för att skapa en relation dem emellan. Det är kommunikationen som skapar och bevarar relationen och relationen är nödvändig för att komma fram till vad den hjälpsökande behöver för att kunna förändra sin livssituation. Det är dock en viktig och svår balansgång mellan att tränga sig på eller låta vara och stå kvar eller lämna. Ännu en svårighet kan vara att den hjälpsökande ofta har ett socialt nätverk runt sig som också det måste förändras. Den professionellas och den hjälpsökandes relation är alltså nödvändig men inte alltid tillräcklig för att möjliggöra en förändring i den hjälpsökandes livssituation, men en tillitsfull relation är en början.

1.1.2 Empati

För att en relation ska vara möjlig krävs både engagemang och tid. Hög arbetsbelastning och tidspress kan leda till att den professionella ser klienten endast som ett fall, och inte en unik människa (Dahl, 1990). Även Hammarlund (2001) talar om att undvika att se den hjälpsökande som ett objekt, han menar att detta kan förebyggas genom att den professionella känner empati för den hjälpsökande. Hammarlund (2001) definierar empati som förmågan att sätta sig in i hur en annan människa känner sig, men samtidigt kunna stanna kvar i sina egna känslor och sin yrkesroll. Den hjälpsökande måste få känna sig sedd, hörd, bekräftad och respekterad. Empatin ska dock inte blandas ihop med sympati eller medömkan mot den hjälpsökande.

”Det är viktigt att vara där, men det är också viktigt att inte dras in i det...” (Hammarlund, 2001, s. 83)

Från den professionellas sida är det samtidigt grundläggande att denne kan lägga sina egna problem och svårigheter åt sidan för att kunna bemöta klienten på ett förstående sätt utan fördomar. Den professionella kan använda sina egna känslor och erfarenheter, sin empati, för att leva sig in i hur klienten upplever sin situation, men samtidigt vara vaksam på att sina yttranden inte färgas av sympati eller antipati, vilket kan innebära att det skapas en distans till klienten (Dahl, 1990).

Även Gordan (1996) skriver om empati som en viktig del i att få relationen, och därmed samtalen, att fungera på bästa sätt. Empati ger en bättre förståelse för klienten och den professionella får då lättare för att bedöma vad klienten behöver för hjälp. Den professionella måste ändå hålla sig objektiv för att inte låta ett för stort engagemang leda till felaktiga beslut.

1.1.3 Lyssnandet

Empati och respekt är en stor del i samtalet, klienten måste känna en tillförlitlighet och trygghet tillsammans med den professionella för att öppna sig och samtala om sina svårigheter. Men för att kunna få förståelse för klientens situation måste den professionella ha förmågan att lyssna på sin klient. Dahl (1990) menar att det finns tre nivåer av lyssnandet,

innehållsnivån (vilket budskap ges), den känslomässiga nivån (hur sägs det) och relationsnivån (hur ser förhållandet ut). För att uppfatta alla nivåerna måste den professionella lyssna aktivt på samtalet. Att lyssna aktivt är enligt Gordan (1996) ett bra verktyg för att skapa detta förtroende hos klienten. Ett aktivt lyssnade innebär att den professionella lyssnar till det klienten själv vill ta upp och har viljan att försöka förstå det klienten säger utan att döma klienten.

Hammarlund (2001) anser att när den professionella lyssnar på den hjälpsökande upplever denne sig förstådd och bekräftad. Genom att någon delar den hjälpsökandes verklighet minskar känslan av ensamhet och ångest. Detta kan göra att den hjälpsökande känner sig lugnare inför att samtala om det som tynger honom eller henne.

Den professionella måste låta klienten tala till punkt och ge klienten den tid det tar, eftersom alla talar i olika takt. En del pratar snabbt, vissa tar tid på sig och tänker igenom det de vill säga innan de säger det (Gordan, 1996). Dahl (1990) framhåller dock att samtalet styrs av den professionella, som kontrollerar hur samtalet utvecklar sig. Den professionella håller koll på att avsatt tid för samtalet följs, och kan inte låta sig styras av klienten. Kullberg (1994) skriver att socialsekreterare påverkar samtalen med de hjälpsökande till stor del. Socialsekreteraren har övertaget i samtalet genom att det är denne som bestämmer vem som ställer frågor och vem som ska svara på frågorna, vilka ämne de ska samtala om och hur länge.

1.2 Syfte och frågeställning

Vårt syfte med denna studie var att undersöka hur professionella inom socialt arbete uppfattar svåra samtal, samt hur professionella inom socialt arbete hanterar och påverkar svåra samtal. Detta för att få kunskap om hur svåra samtal ska bemötas och hanteras. För att ta reda på det ville vi även undersöka vad som uppfattas som det lätta samtalet och vad det är som gör det lätt.

För att ta reda på detta formulerade vi våra frågeställningar till:

Hur uppfattar professionella inom socialt arbete svåra samtal?

Hur hanterar professionella inom socialt arbete svåra samtal?

Hur påverkar professionella inom socialt arbete svåra samtal?

Hur uppfattar professionella inom socialt arbete lätta samtal?

1.3 Definitioner och begrepp

Studiens syfte var att undersöka hur professionella inom socialt arbete uppfattar svåra samtal, samt hur professionella inom socialt arbete hanterar och påverkar svåra samtal. I vår studie syftar samtal till alla former av samtal en professionell inom socialt arbete har med sin klient. Vi har valt att definiera samtal efter hur Hilmarsson (1999) förklarar samtal. Samtal är ett utbyte av information och erfarenhet mellan två eller flera människor, samtal kan också användas för att skapa utveckling och förändring.

Diskussioner förs ständigt gällande socialarbetares professionalitet och ett eventuellt införande av legitimering för att säkra denna professionalitet (Akademikerförbundet SSR, 2010). Stenlås (2009) skriver att i ett vardagligt samtal syftar begreppet professionell på skickligheten i arbetet. I vetenskaplig litteratur syftar begreppet istället på att genom utbildning och tillhörighet till en organisation ha tillgång till ett visst yrke. Vi vill förtydliga att ordet professionella i denna studie inte syftar till huruvida de är professionella, det vill säga skickliga, i sin yrkesroll, utan är just ett övergripande uttryck för olika yrkesgrupper inom socialt arbete. Mycket av den litteratur vi använt oss av i studien har även de använt begreppet professionell, då som professionella hjälpare (Dahl, 1990; Hammarlund, 2001; Gordan, 1996). Våra informanter benämns i denna rapport som de professionella eller informanterna.

Eftersom socialt arbete innefattar många olika yrken betecknas den som söker hjälp inte på samma sätt. Hos socialtjänsten betecknas denne som klient, inom psykiatrin som patient, inom äldreomsorgen som vårdtagare, hos kuratorn och familjebehandlaren som eleven, familjen, ungdomen eller barnet. Vi har i vår studie valt att beteckna den som söker hjälp som den hjälpsökande. Detta för att få ett övergripande begrepp som kan gälla alla olika yrkesområden.

2. Tidigare forskning

Vid genomgång av tidigare forskning såg vi att det fanns mycket skrivet om samtal. Vi fann dock inte mycket gällande det svåra samtalet. Forskningen tar upp olika samtalsmetoder (Sheinberg, True, 2008), och mycket av forskningen kring samtal är inriktad på samtal inom vården och skolan (Hofvendahl, 2006; Finke, Light, Kitko, 2008).

Vikten av att lyssna och sättet man lyssnar på i ett samtal tas upp i en studie (Beukeboom, 2009) där man kunde se att det ickeverbala uttrycket från lyssnaren spelade roll i hur talaren använde sitt språk. Även om lyssnaren inte hade någon aktiv talande roll hade uttrycken en signifikant påverkan på hur talaren berättade sin historia för lyssnaren. Undersökningen utformades utifrån att en deltagare fick se ett filmklipp som denne sedan skulle berätta om för två lyssnare. Lyssnarna använde sig av positiva och negativa uttryck medan den första deltagaren berättade om film klippet. När deltagaren berättade om filmklippet för den som använde sig av de positiva lyssnar stilen (genom att le) använde sig deltagaren sig av ett mer tolkande, förklarande språk medan när han berättade historien för den som såg mer negativ ut var han/hon mer konkret och beskrev fakta. Detta berodde inte på talarens mod. Syftet med studien var att se om uttrycket från lyssnaren påverkar talarens användning av språket.

Att den professionella påverkar samtalet framgår tydligt i artikeln *Communication skills in child protection: how do social workers talk to parents?* Där man kunde se att empati fyller en stor funktion i samtalet med klienter. Undersökningen menar att socialarbetare som visar empati skapar mindre motstånd hos klienterna och kunde också få ut mer information av klienterna och där igenom kunde man i högre utsträckning nå ett bättre resultat. Empati är något som uppskattades av klienterna. I artikeln beskrivs att socialarbetarnas bemötande mot klienterna analyserades för att kunna se relationen mellan socialarbetarnas beteende och samtalets resultat. De hittade att positiva signaler så som nickningar, leende och skratt var kopplade till positiva resultat. Medan introvert, konfronterande och fientligt bemötande var associerande till negativa resultat. Socialarbetarens beteende påverkar klientens respons. En annan viktig del i att nå ett lyckat resultat är att reflektera över klientens känslor och tankar som kommit fram under samtalet. Reflektioner är det som minskar motståndskraften hos klienterna, reflektioner är en hypotes av vad som klienten känner och uttrycker i samtalet. Det

är även viktigt att visa att man som social arbetare blir berörd av det som klienten berättar, ge klienten ett igenkännande i vad de har berättat (Forrester, Kershaw, Moss, Hughes, 2008).

2.1 Svåra samtal inom vård och skola

I Johan Hofvendahls (2006) avhandling kan man läsa om hur utvecklingssamtal inom skolan kan ses som riskabla samtal. Detta eftersom prestationer, attityder och uppförande diskuteras och bedöms. Denna värdering gör eleverna nervösa, vilket gör risken för tvister, missuppfattningar och kommunikationssvårigheter stor. Med begreppet risk menar Hofvendahl (2006) en potentiell fara, att en situations utgång är oviss. Vissa samtalsämnen kan kännas mer farliga än andra, och dessa drar man sig ibland för att ta upp eller är man rädd för att någon annan ska ta upp dem. Något som ökar risken är hur läraren formulerar sig, samtalar han med en allvarsam ton ökar osäkerheten.

Tidigare forskning kring svårigheter vid samtal har även gjorts gällande sjuksköterskor. Effektiv kommunikation en stor del i god praktik, och det finns ett stort behov av att kommunikationen mellan sjuksköterska och patient fungerar. Definitionen på effektiv kommunikation är en ömsesidig interaktion mellan en talare och kommunikationspartner (Finke, Light, Kitko, 2008). Forskningen inriktar sig på sjuksköterskors kommunikation med patienter som av medicinska skäl har svårt att kommunicera. Finkes, Lights, Kitkos (2008) menar att ett fungerande samtal beror på hur både sjuksköterskan och patienten samtalar. Om kommunikationen inte fungerar uppstår medicinska risker när patienten inte kan kommunicera sina behov och bekymmer, det finns även risk för ångest och frustration när kommunikationen inte fungerar. Resultaten från deras forskning visar på att ickefungerande kommunikation är ett hot mot kvaliteten i vården. Sjuksköterskor berättade om hur detta kunde försvåra patientens återhämtning, samt förlänga sjukhusvistelsen. Patienter berättade om hur dålig kommunikation ledde till att de kände sig frustrerade, miste sin självbestämmanderätt, kände fysiskt obehag och gjorde tillfriskandet svårare. Dålig kommunikation utgör även en risk för att patienten skulle kunna bli försummade och isolerade (Finke, Light, Kitko, 2008). I studien kom man fram till vissa barriärer i kommunikationen mellan sjuksköterska och patient. En av barriärerna är att kommunikationen har ett stort fokus på arbetsuppgifterna och de fysiska, medicinska behoven, samt är kontrollerad av sjuksköterskorna. Detta leder till att man inte ser helheten

och patientens alla behov inte blir tillgodosedda. Ytterligare barriärer är att sjuksköterskorna inte ser patienternas behov av att kommunicera och att det krävs mer tid för effektiv kommunikation. I studien tas även rekommendationer upp för att förbättra kommunikationen. Att sjuksköterskorna ska få träning i kommunikation, ta sig tid att samtala med patienten, verkligen lyssna på patienten och låta denna leda samtalen (Finke, Light, Kitko, 2008).

3. Teoretiska utgångspunkter

Många kvalitativa studier genererar teorier, det vill säga att de till skillnad från kvantitativa studier inte utgår från en teori, de utvecklar en teori utifrån datan som samlats in. Även kvalitativa studier kan dock utgå från teori för att förklara fenomenet eller situationen som undersöks (Robson, 2002). När vi inledde arbetet hade vi egna teorier, naiva teorier, kring det svåra samtalet, dessa har vi utgått från genom studien. Vi använde oss sedan av en övergripande teori, turn-talking, om samtal för att få en förståelse för hur vi samtalar innan vi började undersöka hur de professionella uppfattar svåra samtal.

3.1 Naiva teorier

Olsson (2009) beskriver begreppet naiva teorier som att människors handlande styrs av personliga planer och teorier om oss själva, samt teorier om andra människor och omvärlden i stort. Med begreppet naiv teori betonar Olsson (2009) att naiv inte syftar till att föreställningar om oss själva och omvärlden är naiva så som i barnsliga eller enkla, utan att de är skapade utifrån livserfarenheter och upplevelser genom hela livet. Naiva teorier formas när vi ställs inför olika problem och möten med andra människor. Teorierna skapas omedvetet för att ge oss föreställningar om hur vi ska handla i sociala situationer.

I början av studien hade vi personliga teorier om det svåra samtalet och teorier om hur andra människor, professionella inom socialt arbete, uppfattar svåra samtal. Vi hade föreställningen om att de professionella skulle uppfatta det svåra samtalet som att ge svåra besked, till exempel ge besked om avslag på bistånd eller tvångsvård, vilket kan skapa aggression eller förtvivlan hos den som får beskedet. Vi trodde även att de professionella skulle uppfatta det

svåra som att ta upp känsliga frågor med den hjälpsökande och att vissa ämnen, så som incest, sexuella övergrepp, sorg och dödsfall var svåra att ta upp. Vi hade föreställningen om att det skulle vara just ämnet i samtalet som var svårt och att detta skulle skapa ett svårt samtal. Ämnet trodde vi hade stor betydelse för om samtalet skulle bli svårt eller lätt. Det lätta samtalet antog vi skulle vara motsatsen till svåra samtal. Att det var när man samtalar om ett mindre känsligt ämne, till exempel att ge positiva besked eller att motivera en ungdom till att gå i skolan. Återigen var det ämnet vi trodde skulle inverka på samtalet. Efter att vi läst tidigare forskning kring svåra samtal inom vård (Finke, Light, Kitko, 2008) och skola (Hofvendahl, 2006) bildades en naiv teori kring att detta skulle kunna kopplas till socialt arbete. Hofvendahl (2006) tar upp att det svåra ligger just i att vissa samtalsämnen drar man sig för att ta upp. Finke, Light och Kitko (2008) talar om barriärer som gör samtalen svåra som till exempel att samtalen koncentreras till arbetsuppgifterna.

3.2 Turn-talking

Under 1960-talet utvecklades konversationsanalysen, som studerar hur vi människor kommunicerar genom att prata med varandra. En teori som används för att förstå samtal är turn-talkingteorin. Teorin har används bland annat för att förstå varför språk liknar varandra och hur människor interagerar (Goar, 2009).

Vi använder oss av två metoder när vi samtalar med varandra, *interactive reciprocity* (ömsesidigt gentjänst) d.v.s. när någon talar är vi förpliktigade att svara, och *local management by participants* (lokal ledning av de medverkande) d.v.s. den som talar bestämmer vad som sägs när. Sacks studerade och observerade hur människor agerade när de samtalade. De mönster de fann ledde till utvecklandet av teorin turn-talking. Turn-talking innebär att vi i samtal svänger. Vi försöker att undvika luckor mellan svängningarna samt att inte avbryta varandra. Under samtalet tolkar människan hur och när hon ska svänga genom signaler i samtalet, samt vilken status personerna har som samtalar (Goar, 2009).

Teorin förklarar hur vi samtalar. Sacks, Schegloff och Jefferson (1974) och Goar (2009) menar att teorin gäller alla samtal, såväl vardagliga som mer formella samtal. Turn-talking används mycket i debatter, möten, seminarier, terapiesessioner, intervjuer o.s.v. När det gäller mer formella samtal är dessa mer organiserade. Goar (2009) tar upp exemplet mellan doktor

och patient. Här är det doktorn som organiserar samtalet och bestämmer hur svängningarna ska ske genom att t.ex. börja med att fråga hur patienten mår.

Sacks, Schegloff och Jefferson (1974) tar även upp att turn-talking gör att människor lyssnar till varandra. Även om lyssnade kan bero på intresse eller artighet är vi beroende av att lyssna på samtalet för att kunna komma in i samtalet och/eller svara.

Teorin om turn-talking har dock fått viss kritik. Kritiken består bland annat i att teorin inte tar hänsyn till samtal i grupper utan ser mest till samtalet mellan två personer. Teorin kritiserar även för att det i vissa kulturer är accepterat att flera personer pratar samtidigt, samt att det kan tyda på intresse eller upprördhet när flera pratar på samma gång (Goar, 2009).

4. Metod

I kommande stycke lyfter vi fram hur vi har gått tillväga i vårt arbete, det vill säga vilka metoder vi har använt oss av, hur vi har samlat in data, vilka urval vi gjort, hur vi har genomfört våra intervjuer och hur vi har bearbetat och analyserat vår data. I varje avsnitt har vi vävt in en metoddiskussion, detta för att få ett sammanhang i texten och göra det lättare för läsaren att avgöra vad det är vi diskuterar.

4.1 Kvalitativ metod

Inom kvalitativ metod finns det ett spektrum av olika varianter, därmed är inte den kvalitativa metoden någon enhetlig företeelse. Denna variation beror på att det finns många olika typer av vetenskapliga synsätt på hur den kvalitativa metoden ska utformas. Det är även vanligt att forskare inom kvalitativ vetenskap själva hittar ett sätt att utforma och tillämpa kvalitativ metod. Detta gör att det inte finns några klara mallar eller anvisningar om hur man ska gå tillväga för att applicera den kvalitativa metoden. Beroende på vad man har för syfte eller frågeställning i sin undersökning kräver detta sin speciella metod för att få det bästa resultatet i den kvalitativa forskningen (Patel, Davidsson, 2003). Vi har valt att göra en kvalitativ studie. Detta val har vi gjort utifrån att vår undersökning syftar till att ta reda på hur professionella

uppfattar, hanterar och påverkar svåra samtal. Syftet med en kvalitativ studie är att skaffa en annan och djupare kunskap än vad som oftast görs i en kvantitativ studie. Kvalitativa undersökningar klassificeras ofta utifrån hur mycket forskaren vet om området sedan tidigare, saknas kunskap inom ämnesområde blir undersökningen utforskande det vill säga explorativ. Att inhämta så mycket kunskap som möjligt av ett problemområde är det huvudsakliga syftet med explorativa undersökningar. Det är då viktigt med en omfattande syn på problemet (Patel, Davidsson, 2003). Eftersom vi inte hade så mycket kunskap om vårt ämne sedan innan, har vår studie syftat till att utforska svåra samtal. Detta gör vår undersökning till en kvalitativ explorativ studie.

4.2 Uppdelningen av arbetet

I början av vår undersökning diskuterade vi mycket hur vi skulle lägga upp arbetet tillsammans, men också hur vi skulle dela upp det mellan oss. Till en början ville vi göra alla våra intervjuer tillsammans. Dels för att båda skulle få ta del av alla intervjutillfällena men också för att få en trygghet i att vara två vid intervjutillfället och kunna backa upp varandra med följdfrågor och liknande. Men allt eftersom vi diskuterade detta fann vi fler fördelar att intervjua var för sig, eftersom det kan uppfattas som ett maktövertag mot informanten att komma två. Det är också mer tidskrävande att vara två vid samtliga intervjuer. Uppdelningen av intervjuerna gjorde vi med hänsyn till geografisk lämplighet. Vi fortsatte att ha denna uppdelning även när vi transkriberade. Varje intervju lyssnades igenom och transkriberades. När vi sedan skrev rapporten har vi även där delat upp arbetet, men hela tiden har vi haft ett tätt samarbete och mycket kommunikation oss emellan. När det gäller själva rapportskrivandet delade vi upp det mellan oss (författare Carolin Olsson ansvarar för bakgrund, teoretiska utgångspunkter och svåra samtal inom vård och skola, författare Sanna Olsson ansvarar för tidigare forskning och metod) men den slutgiltiga rapporten har vi arbetat fram tillsammans. Vi har under arbetets gång haft ett tätt samarbete med mycket diskussioner och övervägande inför varje utmaning undersökningen har gett oss.

4.3 Litteratursökning

När det gäller sökning av empiri har vi använt oss av Högskolan Kristianstads databaser för att hitta vetenskapliga artiklar (Libris, academic search Elite/ EBSCO). Vi har sedan gått vidare med dessa artiklar och tittat på de referenser vi har ansett vara till användning för vår studie och sökt efter dessa på olika sökbaser på internet. Sökorden vi har nyttjat och som har gett oss flest träffar i vårt ämne är Communication, Communication in social work, interview, dialogue, difficult conversation, samtal och svåra samtal. I våra sökningar efter böcker och avhandlingar har vi besökt Högskolan Kristianstads bibliotek samt våra bibliotek i hemkommunerna och närliggande kommuner. Vi har därefter lånat hem de böcker och avhandlingar vi har tyckt varit relevant för vårt ämne. Vår kurslitteratur i tidigare kurser varit till god hjälp för att beskriva metoder vi använt oss av.

4.4 Urval

Informanterna har valts ut med hjälp av ändamålsenligt urval. Urvalet gjordes med hänsyn till våra resurser och geografisk lämplighet. Därmed valde vi ut tre kommuner från södra Sverige. När vi sedan valde ut yrkeskategorier tog vi hänsyn till undersökningens syfte och tog kontakt med de verksamheter och dess personal som vi trodde hade mycket samtal i sin yrkesutövning. Informanterna tillhörde yrkeskategorierna kuratorer, samtalsterapeuter, socialsekreterare, behandlingsassistenter, familjebehandlare och gruppchefer. Intervjuerna genomfördes på informanternas arbetsplatser. Informanterna har totalt varit 11 stycken.

4.5 Kvalitativa intervjuer

En kvalitativ intervju syftar till att upptäcka och identifiera egenskaper och karaktären hos något eller vill man ta reda på informantens livsvärld eller perception om något fenomen (Patel, Davidsson, 2003). Vi fann därför kvalitativa intervjuer passande för vårt syfte. Vid intervjutillfället är det viktigt att ge informanten en bakgrund och syfte med studien i helhet, men också att berätta syftet med intervjun, vilka som kommer att ta del av den och anledningen till att den ljudinspelas. Innan intervjun startas är det viktigt att fråga om informanten har frågor. De första minuterna i intervjun är mycket väsentliga. Den intervjuade

vill snabbt få en uppfattning om personen som intervjuar för att kunna känna sig trygg med att berätta om sina erfarenheter och känslor. En god kontakt med informanten skapar intervjuaren genom att lyssna uppmärksamt, visa intresse, förståelse och respekt för det som informanten säger (Kvale, 1997). Detta hade vi i åtanke under våra intervjuer.

Teorin har vi använt oss av för att förstå hur vi samtalar med varandra, men vi har även använt oss av den vid våra intervjuer. Vi har som intervjuare styrt samtalet genom att vi har varit de som bestämt vilka frågor som skulle ställas när. Samtidigt har vi strävat efter att få informanten att känna att den fått framföra det den velat säga. Detta genom att inte avbryta informanten för snabbt, även när det uppstod pauser. Det var dock vid vissa tillfällen svårt att tolka svängningarna under intervjuens gång, till exempel när informanten var tyst kunde det vara svårt att tolka om detta berodde på att informanten tänkte på vad denne skulle säga eller om denne väntade på en ytterligare fråga.

Sacks, Schegloff och Jefferson (1974) hävdar att lyssnandet är viktigt för att förstå svängningarna och komma in i samtalet. Detta lade vi stor vikt vid under intervjuerna och märkte tydligt att det var nödvändigt att lyssna för att komma vidare i intervjuerna och kunna ställa relevanta frågor.

4.5.1 Intervjuguide

Intervjuerna genomfördes i form av kvalitativa intervjuer. För att kunna ha lite stöd i intervjusituationen gjordes en intervjuguide (bilaga 1) där frågor skrevs ner till förslag som kunde ställas under intervjun och i vilken ordning. Intervjuguiden angav vilka område som intervjun kom att beröra och vilken ordning som kom att löpa. Intervjufrågorna kan bedömas både tematiskt och dynamiskt. Tematiskt beaktar hur relevanta intervjufrågorna är i förhållande till undersökningens ämne. Dynamiskt ser till hur förhållandet och dynamiken är mellan respondenten och intervjuaren. Frågorna i en kvalitativ intervju har oftast låg grad standardisering (Kvale, 1997). Detta gav respondenten mer frihet att använda sig av sina egna ord för att svara på frågorna.

4.5.2 Genomförandet av intervjuerna

Vår första kontakt gjordes med respektive arbetsplats. Vissa informanter ville sedan tala med sina chefer för att få det bekräftat av chefen att det var okej att medverka i vår studie, andra valde att tacka ja direkt. Efter att talat med informanterna skickades ett informations- och samtyckesbrev (bilaga 2) ut till samtliga informanter. En tid bestämdes och alla intervjuerna utfördes på informanternas arbetsplats. Inför varje intervju har vi provspelat diktafonerna och sett till att intervjuerna sparas i rätt mapp och att inga överspelningar sker. Innan intervjuens start skrevs informations- och samtyckesbrevet (bilaga 2) under av informanterna och det småpratades en stund, vi frågade informanterna om de hade några frågor innan intervjun började och ljudinspelningen sattes igång. Vi var noga med att placera diktafonerna med mikrofonen vänd mot informanten för att få ett så bra ljudupptag som möjligt. Vi såg snabbt över rummet så att det inte fanns några ljud som kunde störa ljudupptaget som t.ex. en fläkt. När intervjun väl var igång lyssnade vi aktivt på vad informanten berättade för oss för att sedan kunna ställa följdfrågor kring detta. Intervjuguiden har varit ett stöd under våra intervjuer men den har inte följts rakt av utan det har vid varje intervjutillfälle förekommit följdfrågor. Vår intervjuguide har varit till hjälp för oss att undvika ledande frågor, efter självreflektion har vi insett att ledande frågor har förekommit men i liten utsträckning eftersom vi har haft detta i beaktande innan vi gått in i en intervju. För att avsluta intervjuerna på ett bra sätt har vi ställt frågan till informanterna, är det något mer du skulle vilja tillägga? Detta har gett informanterna en möjlighet att utan vår styrning uttrycka tankar kring intervjuämnet men också hur de har uppfattat själva intervjutillfället.

4.6 Bearbetning av data

Efter varje genomförd intervju har vi gjort löpande analyser, där vi sammanfattat vad vi har fått ut av intervjuens innehåll men också tittat på vad vi kan förbättra och fråga vidare om i nästa intervju. Att arbeta på det här sättet har gett oss utrymme för att reflektera över vad som tagits upp och sagts i intervjuerna och på så sätt kunna bygga vidare och utvecklas i vårt sätt att intervjua. Efter att vi har samlat in all vår data har vi båda tagit del av den.

Att direkt efter intervjutillfället sätta sig ner och analysera data kan ge idéer inför nästa intervjutillfälle och fortgående arbete. Det kanske dyker upp nya frågor eller så upptäcker vi

att vi förbisett något. Det kan även vara så att vi inser att intervjufrågorna tolkas från ett perspektiv som inte vi tänkt på tidigare. Löpande bearbetning kan på så vis berika undersökningen med nya tankar och idéer. Det är också en stor fördel att börja analysera datan när det är färskt i minnet, ju längre tid det går desto svårare är det att få ett "levande" förhållande till sitt material (Patel, Davidsson, 2003). Intervjuerna har spelats in med hjälp av diktafoner. Detta för att vi intervjuare ska kunna koncentrera oss på ämnet och dynamiken i intervjun. Vi kunde på detta sätt också alltid återvända för att lyssna på tonfall, pauser och ord.

4.6.1 Utförandet av transkribering

Att transkribera medför en rad teoretiska och metodiska problem. Transkriberingen blir en konstruktion av en muntlig kommunikation till en skriftlig text. Transkriberingen blir en fråga om tolkning av vad som sades i intervjun, därefter kan personerna som skriver ut intervjuerna använda sig av två helt olika stilar i sitt sätt att skriva. Problem som är viktiga att belysa ur ett relationellt perspektiv är, när är det slut på en mening? Var finns det en paus? Hur länge får en tystnad vara innan det förvandlas till en paus i samtalet? Tillhör en specifik paus intervjuaren eller informanten? Det är även svårt att få med de emotionella aspekterna i ett samtal, spänd röst, nervöst skratt och så vidare. Genom att ha klara instruktioner kring hur transkriberingen ska ske och vilket syfte den har, kan man förbättra kvaliteten i utskriften. Men även om man gör upp klara riktlinjer för hur det ska gå till så kan det vara svårt att få två personer att vara eniga i vad som har sagts (Kvale 1997).

Efter varje intervju har vi transkriberat den, detta för att återigen gå igenom intervjuerna på ett noggrant sätt. Inför vår första transkribering satte vi oss tillsammans och lyssnade på samma stycke ur en intervju som vi transkriberade för att sedan jämföra texterna. Detta gjorde vi för att se på vilket sätt vi båda skrev på och om det fanns stora skillnader i vårt sätt att transkribera. Vi fann att vi transkribera på ett liknande sätt. Vi kom överens om att skriva i löpande text och att göra styckeindelning när den som samtalar skiftar. Efter denna genomgång av instruktioner och överenskommelser om hur transkriberingen skulle genomföras, fortsatte vi med det var för sig. Vid närmare eftertanke hade det kanske gett oss mer insikt i varandras intervjuer om vi transkriberat de intervjuer som den andra utfört. Men av praktiska och tidsmässiga skäl transkriberade vi de intervjuer vi själva genomfört. Vi har

använt oss av diktafoner av god kvalitet så det tekniska har inte varit något problem för oss. Även ljudupptagningen har varit bra.

I vårt resultat använder vi oss av den data som våra informanter har givit oss genom intervjuerna. För att säkerställa att det sker konfidentiellt har vi kodat allt material. Kodning har gjorts i ett tvåställt siffersystem, detta för att belysa att inte numreringen i sig har någon betydelse för resultatet. Det är inte 1 av 9 som säger något utan det är informant nr 01. Alla informanter har fått var sin siffra och vi har valt att referera till de olika informanterna för att göra det tydligt vart vi har hämtat citaten ifrån.

4.7 Analyismetod

Vi har analyserat och bearbetat intervjuerna genom meningskoncentrering. Vilket innebär att man tar ut det väsentliga i ett uttalande och gör intervjumaterialet kortare och koncisare (Kvale 1997). Vi har tillammans tagit del av allt intervjumaterial och gjort meningskoncentrering var för sig i varje intervju för att tillsammans titta på vad informanterna har berättat för oss i intervjuerna för att sedan sammanställa detta i resultatet. Meningskoncentreringen har vi gjort genom att korta ner långa uttalande till mer koncentrerade meningar vilket har gett oss mer konkreta begrepp som återkommer i våra intervjuer. Användningen av meningskoncentrering valde vi för att på ett lättare och mer åskådligt sätt se vad vi har fått fram i de olika intervjuerna. I analyserandet av vår data har vi hela tiden fört en diskussion mellan oss vilket har gett oss två perspektiv på intervjuerna men också hur själva utförandedelen och strukturen i resultatet ska se ut.

4.8 Etiska överväganden

Det etiska övervägandet har varit en viktig del genom hela studien. Redan i planeringsstadiet vägde vi in om studiens syfte kunde ha ett värde i den vetenskapliga världen men också kunna vara en tillgång till att förbättra och finna mer kunskap om den mänskliga situationen. I förberedelserna till intervjuerna skickades ett informations- och samtyckesbrev (bilaga 2) ut till informanterna. Här beskrevs undersökningens syfte, frågeställningar, vilka som kommer att ha tillgång till materialet från intervjuerna samt att informanten när som helst under undersökningens gång får dra sig ur. Alla informanter fick skriva under informations- och

Samtyckesbrevet (bilaga 2) innan intervjuens början. Informanternas konfidentialitet säkrades genom att ljudinspelningen förvarades väl efter intervjun och användes enbart för att uppfylla undersökningens syfte. I intervjusituationen var det viktigt att återigen förklara för informanten hur materialet kommer att sparas och att det inte är någon annan än de personer som informanten har samtyckt till som kommer att ta del av materialet. Frågorna till intervjuerna har vi övervägt för att inte försätta informanterna i en stressad eller påfrestande situation. Vi tog bland annat bort en fråga gällande om det var några särskilda hjälpsökande som var speciellt svåra att samtala med. Detta för att de professionella inte skulle behöva klassificera sina hjälpsökanden. Vi har även haft i vår beaktning vad intervjun kan ha för konsekvenser för informanterna. Intervjuns påverkan på informanten har vi även lyft upp efter intervjutillfället med informanterna. Under utskrivandet av intervjuerna har vi säkrat informanternas konfidentialitet genom att ge varje informant var sitt nummer för att aldrig behöva skriva ut deras namn i rapporten. När vi sedan har analyserat och bearbetat intervjuerna, har informanterna inte kunnat påverka eller varit med och tolkat. Att kunskapen som redovisas i rapporten är verifierad ligger på forskarens ansvar (Kvale, 1997). När vi planerade vår undersökning diskuterade vi om att undersöka hur man som klient påverkas av ett samtal, men efter ett etiskt övervägande konstaterade vi att vi har för lite erfarenheter av intervjusituationer och det hade krävts mer i en intervju med en klient. Men även svårigheten att få tag i klienter och att konsekvenserna för en klients deltagande kan bli mer negativa än vad studien gör nytta. Urvalet har gjorts bland informanter som vi inte tidigare haft någon kontakt med, detta eftersom vi inte vill sätta någon i något etiskt dilemma där informanten känner sig mer eller mindre tvungna att delta i studien. Under arbetets gång har vi ändrat vårt syfte från vad är svåra samtal till hur professionella uppfattar svåra samtal. Eftersom vi anser att detta är mer av en omformulering av ord, och inte har någon direkt påverkan på informanterna och intervjuerna, har vi inte kontaktat de informanter som redan var genomförda när ändringen gjordes, däremot har vi berättat detta för de informanter vi har intervjuat efter ändringen.

Under hela arbetets gång har vi tagit hänsyn till de fyra etiska grundkraven:

1. Konfidentialitetskravet: försäkrat informanterna om att denne persons identitet inte kommer att delges någon annan än författarna, handledaren och examinatorn.
Ljudinspelningarna raderas efter godkänt resultat, så även det utskrivna materialet.

2. Nyttjadekravet: Informationen som informanterna delger kommer endast användas i den aktuella studien.
3. Informationskravet: informanten har blivit informerad om vad studiens syfte och innehåll är.
4. Samtyckekravet: medverkan i studien är helt frivillig och att man som informant när som helst under studiens gång kan dra sig ur, utan att behöva ange någon speciell anledning.

4.9 Reliabilitet, validitet, generaliserbarhet

Reliabilitet översätts på vardaglig svenska till pålitlighet, det avser att kritiskt granska hur pass pålitlig undersökningen är utförd och att man utan felaktigheter och brister har kunnat analysera sin data. Att kritiskt granska sitt arbete är viktigt att göra under hela arbetsförloppet (Repstad, 2007). Robson (2002) menar att reliabiliteten i kvalitativ forskning syftar till att vara trovärdig, försiktig och ärlig och det är viktigt att du visar att du har varit det genom hela ditt arbete. För att vi ska kunna uppnå högsta möjliga reliabilitet i vårt arbete har vi varit noga med att kritiskt granska våra källor. I intervjuerna har vi använt oss av ljudinspelningar för att kunna lyssna igenom vår intervju efter intervjutillfället. När vi sedan skrivit ner intervjuerna i text har vi diskuterat fram ett sätt tillsammans som vi har arbetat efter så att vi fick likvärdiga utskrifter. Under arbetets gång har vi tittat kritiskt på de övervägande vi gjort och hela tiden fått två perspektiv eftersom vi har arbetat i ett team på två personer.

Validitet handlar om hur hållbart ditt arbete är, att vi har undersökt det som vi avsedde att undersöka (Kvale, 1997). Forskarna förklarar ofta att validitet handlar om huruvida man har lyckats mäta det man har velat mäta (Repstad, 2007). Vi har noga övervägt intervjufrågorna för att inte ställa ledande frågor och missleda våra informanter. Det är vårt syfte som hela tiden har styrt vårt arbete, vårt resultat och slutdiskussion har vi sedan kopplat till tidigare forskning och våra teorier.

Generaliserbarhet går inte att uppnå med vår studie eftersom den syftar till att plocka fram respondenternas uppfattning kring svåra samtal och hur de påverkar och hanterar dessa. Vi kan inte med säkerhet dra generella slutsatser till alla professionella inom socialt arbete utifrån denna studie. Varje intervju är unik, hade vi gjort en intervju med en annan

professionell inom socialt arbete hade den kunnat ha annorlunda uppfattningar om våra ämnesområden. Samma informant kanske till och med skulle kunna uppfatta ämnet annorlunda vid ett annat tillfälle då den precis har haft ett samtal med en hjälpsökande och just i den stunden är påverkad och färgad av det samtalet. Vi efterstämmer dock att våra slutsatser kan vara användbara för att förstå svåra samtal i olika sammanhang inom socialt arbete, genom analytisk generalisering (Robson, 2002; Kvale, 1997).

5. Resultat

I denna del tar vi upp vad vi har fått ut av intervjuerna. De professionella benämns här som informanterna.

5.1 Informanternas uppfattning om svåra samtal

När frågan ställdes om hur informanterna uppfattar ett svårt samtal togs det inte upp några särskilda ämnen, så som vi förväntade oss. Utan de beskrev det svåra samtalet som när den hjälpsökande inte säger något, inte har något mål och hopp och att finna timing och balans.

5.1.1 När de inte säger något

Informanterna berättade i intervjuerna att de uppfattade ett samtal som svårt när den hjälpsökande inte ville samtala, när det var svårt att nå fram till den hjälpsökande. Dessa svåra samtal uppstod ofta när den hjälpsökande inte var tillräckligt motiverad och inte tyckte att det fanns något att prata om. Informanterna ansåg då att det blev svårt att hitta de rätta frågorna för att komma vidare i samtalen.

”När ungdomen har väldigt svårt för att prata.” 01

”Det är ju när klienter inte säger någonting, man tycker att man ställer alla kloka frågor man kan komma på men man får inget ur dem, det är svårt tycker jag.” 02

Detta kunde också vara ett problem i början av relationen när den professionella inte hade lärt känna den hjälpsökande. Det framgick tydligt av informanterna att relationen mellan den professionella och den hjälpsökande är viktig. Fanns inte relationen var det svårt att nå fram till den hjälpsökande för att kunna ta reda på var problemet låg.

”... i början innan man lärt känna dem riktigt och innan man ehh vet riktigt var problemet ligger.” 01

”Det är just det där med relationsbyggeriet som är väldigt viktigt och det är också det svåra i socialt arbete utifrån tidspress och tidsramar.” 10

En av informanterna, som tyckte det var svårt när den hjälpsökande inte ville samtala, ansåg det särskilt svårt att samtala med depressiva kvinnor och små barn som inte har språkets förmåga eftersom samtalet då aldrig kom till stånd.

5.1.2 Målet och hoppet

Gemensamt för informanterna var vikten av att veta vad den hjälpsökande ville förändra i sitt liv för att kunna ha ett mål att sträva efter. Det är den hjälpsökandets mål som den professionella bygger samtalet på. Målet blir samtalets grund och frågorna ställs utifrån vilket mål man vill uppnå. Det uppfattades då som svårt att föra samtalen vidare när den hjälpsökande inte själv visste vad de ville få ut av samtalen, eller inte kunde se något mål eller hopp om framtiden.

”ett frustrerande samtal kan va när det är svårt att få klart för sig vad klienten egentligen vill.” 06

”... att bekymret är av sådan karaktär att det är svårt att hitta målbeskrivningen det är svårt att få klienten att hitta ett mål 05

”Det tycker jag är svårt att få tag i de som är viktigt och betydelse fullt för dig att hitta något mål och något hopp man är väldigt hopplös ... jag tror det som är svårt är ändå med det här när dom har gett upp och hoppet är borta och man tror inte på någonting och det spelar

ingen roll vad jag gör det kvittar det är väl mer, det är mer de som gör att det uppstår ett svårt samtal.” 03

5.1.3 Timing och balans

En svårighet som informanterna gav uttryck för var att veta hur mycket av sina egna känslor de får visa för den hjälpsökande. Informanterna uppfattade att det är viktigt att visa för den hjälpsökanden att de är känslomässigt engagerade i det den hjälpsökande säger, men de berättade att det är viktigt att hitta en balans i det, att kunna bekräfta den hjälpsökandes känslor och tankar utan att bli för berörd av det. I detta låg också svårigheten att avbryta den hjälpsökande i sin beskrivning av sitt problem, för att kunna gå vidare i samtalet och istället fokusera på att hitta lösningar.

”... bekymret i sig fyller inte en funktion.” 05

”I vissa samtal så blir man mer personligt berörd och att det kan finnas en svårighet i att balansera kring mina egna känslor och den jag möter, dens känslor.” 07

”Ibland kan jag tycka att det är svårt att bryta och gå vidare ... det är en balansgång där hur mycket man ska ge dem i utrymme, när man ska försöka bryta.” 09

”En balansgång, det kan va en svårighet, att hitta den balansen så jag är respektfull mot klienten den känner sig förstörd och lyssnad på samtidigt som jag erbjuder det andra perspektivet som klienten kanske inte tänkt på.” 06

5.2 Informanternas hantering av svåra samtal

Det framkom av informanterna att en viktig del i att hantera svåra samtal för professionella är handledning, där de kan ta upp sina ärenden, ventilera, få nya tips och idéer om hur de kan gå vidare i de svåra samtalen. Det ges där också tillfälle att se problemet från olika perspektiv.

”Handledningen har vi som hjälper oss mycket och den hjälper oss mycket med metoden också att kunna gå vidare i samtalen om man står och stampar och vet inte riktigt hur man ska gå vidare med vissa samtal.” 09

Samtliga informanter fann ett stort stöd i sina kollegor, eftersom de kunde reflektera tillsammans om svårigheter i sina ärenden.

”Personalgruppen trivs jättebra ihop och har jättebra sammanhållning, och just det här att man kan använda varandra också, det tror jag att även om man har svåra samtal så har man varandra ... det hjälper oftast faktiskt att berätta det för någon annan och inte går och bär på det själv.” 08

Informanterna tog även upp vikten av att själva reflektera över hur ens egna samtal har gått, eftersom man speciellt i början av sin karriär inte gör allting rätt.

”Sen måste du själv reflektera över hur det gick, vad var det som inte gick bra och så, så nästa gång när du stöter på något liknade så har du kanske blivit lite bättre.” 10

Samtidigt menade de även att erfarenhet har gjort att de lärt sig att släppa det svåra och inte ta med sig det hem, eftersom de måste kunna samla ny kraft till nästa arbetsdag. De talade också om att professionaliteten i sig ger en distans till sina egna känslor, eftersom de går in i en yrkesroll och fokuserar på sina arbetsuppgifter, så som att lyssna och ställa frågor.

”Arbetet i sig gör att man blir så upptagen av den professionella aspekten av det så man riskerar inte att reagera för mycket känslomässigt.” 05

Informanterna tog upp att erfarenheten de fått genom åren hjälper dem att hantera svåra samtal genom att de blivit tryggare och säkrare i sina yrkesroller.

”Det första året var man ju väldigt osäker när man skulle hålla samtal nu är man mycket mer säkrare i sin roll som behandlare och hålla i samtal och liksom bättre självförtroende litar på att på sig själv.” 08

”Genom att lära sig och erfarenhet och genom att ha handledning för att hela tiden bli mer professionell och säkrare i sin roll och kring sin känsla.” 07

5.2.1 Att hantera samtalet i sig

Under intervjuerna pratade informanterna också om hur de hanterar samtalet när samtalet äger rum. De tog då upp att de har vissa strategier för att genomföra samtal.

”Jag har den strategin att jag säger direkt vad det handlar om att det här mötet har jag kallat dig till för att jag måste prata med dig ...” 04

”Jag har blivit mycket mer flexibel att liksom hitta en struktur men ändå kunna liksom möta ja va trygg i att det kan upp vad som helst.” 07

Att ha en strategi är något det pratades om men strategin kunde variera. Vissa lade vikten vid att vara raka, tydliga och ärliga, medans andra valde att börja med att samtala om vardagliga företeelser och gå runt problemet. Detta kunde variera från situation till situation, det är en balansgång i att veta vilket strategi som passar bäst för vilket tillfälle (se svåra samtal, timing och balans).

”Är det första samtalet så frågar man kanske lite mer om vad dem gör på fritiden, hur det ser ut runt omkring dem och man börjar lite ja allmänt och alldagligt.” 01

”Ibland får man gå lite runt det hela när man pratar med en elev för att vinna deras förtroende och komma in på det som är svårigheter.” 11

”Jag tror det är viktigt att vara ärlig och tydlig ... svåra saker det pratar vi om hela tiden, så att jag tror klienter skulle märka det om behandlaren sitter inne med nånting.” 08

Ytterligare ett sätt att hantera svåra samtal som togs upp av informanterna är rulla med motståndet, vilket innebär att de arbetar med motståndet istället för emot det, att de bekräftar den hjälpsökandes motstånd istället för att tillrättavisa det.

”Det är något i MI som heter att man ska rulla med motståndet, att man ja jag hör att du tycker att det är jobbigt.” 01

5.3 Informanternas påverkan på samtalet

Det framkom av informanterna att de påverkar samtalet, samt att deras egna känslor kan påverka samtalet.

5.3.1 De professionella styr samtalet

Informanterna berättade om att de påverkar samtalen genom att det är de som styr samtalen, eftersom de står för en struktur och väljer vilka frågor som ska ställas.

”Jag kan påverka rätt mycke tänker jag där har ju jag min metod, min kunskap och min erfarenhet med mig.” 03

”Med olika samtalsmetoder, man ställer ju öppna frågor och bekräftar.” 02

”Jag står ju för en struktur kan man säga, och en nyfikenhet en positiv nyfikenhet.” 06

Samtidigt menar de att det är viktigt att lyssna till vad den hjälpsökande säger och vara följsam i samtalet, och visa att de är nyfikna på det den hjälpsökande säger.

”Att skapa förtroende, att jag är intresserad av att veta vad de egentligen vet och kan, skapa ett förtroende så de blir beredda att berätta väldigt hemska saker om problemet.” 06

5.3.2 Egna känslor påverkar

Det kom under intervjuerna upp att informanternas egna känslor kan påverka samtalet. Det skiljde sig dock i hur de förhöll sig till sina egna känslor när de sitter och samtalar med den hjälpsökande. Vissa använde sina känslor för att bekräfta den hjälpsökande, andra undvek att utgå ifrån sig själva.

”Det försöker jag ibland också medvetet utnyttja ... jag kan lätt bli rörd av, jag kan bli berörd när någon visar en inre styrka ... att berätta för klienten varför jag blir berörd, och därigenom förstärker jag klienten asså det blir ju en komplimang ett uttryck av beundran av klientens prestation.” 06

”Att inte använda sig själv ... utan då får man ju va professionell för det är olika för alla personer hur man känner sig.” 08

”Ja som till exempel nu när min mamma nyss har avlidit ... så påverkar det klart hur jag mår också, och samtidigt så måste man utgå från hur eleven upplever det och lära känna eleven och prata väldigt lite om sig själv.” 11

Personkemin mellan informanterna och de hjälpsökande kunde i viss mån påverka samtalet.

”Alltså mina egna känslor är ju en tillgång men kan också va ett hinder, det är just därför jag säger det här med att dem man tycker mest om och dem man tycker sämst om där måste man va extra observant att man inte tappar sin professionalitet antingen åt det ena hållet eller det andra hållet.” 07

”Sen är det klart att det kan va svårt om det är det kan va svårare med en klient som man har svårare att tycka om, som kanske inte känns så sympatiskt som person, men det är ändå att i och med att man jobbar på det här sättet så är jag ju nyfiken samtidigt finns det nånting var finns det sympatiska hos den här.” 06

”Så är det ju så att vissa människor går människor ihop med, sen vad det är det är det svårt att sätta fingret på.” 01

5.3.3 Stress

Det framkom av informanterna att stress kan påverka samtalet negativt då det kan göra det svårare att fokusera och lyssna. Vid tidspress blir det heller inte mycket tid över till att reflektera över samtalen. Det blir också svårare att skapa en relation till den hjälpsökande.

”Det är väl mest om man är lite stressad och så trött eller om det har varit mycket, som är nog vanligt i socialtjänsten.” 08

”Det är just det där med relationsbyggeriet som är väldigt viktigt och det är också det svåra i socialt arbete utifrån tidspress och tidsramar.” 10

5.4 Informanternas uppfattning om lätta samtal

Det lätta samtalet uppfattades av informanterna som motsatsen till det svåra samtalet, och när vi frågade om det lätta samtalet framkom faktorer som underlättar samtal.

5.4.1 Lätta samtal - motsatsen till svåra samtal

I informanternas berättelser framkom det att deras uppfattning om lätta samtal är motsatsen till svåra samtal. Det vill säga att den hjälpsökande har motivationen, vet vad de vill ha hjälp med och själva pratar på.

”Ja när det liksom bubblar och liksom ja man sitter nästan bara här och dem har alla svaren själv, ja visst är det ju jätte lätt men ja det är ju inte lika spännande.” 01

”Lätta samtal, alltså det är nog om klienten vet precis, jag vill jobba med detta.” 08

5.4.2 Underlättar samtalet

Mycket som kom upp från informanternas berättelser om lätta samtal var faktorer som underlättade och som var till hjälp i samtalet. En av faktorerna var metoden i samtalet, den fanns som ett redskap vilket hjälpte dem att veta vad de ska fråga och hur de ska komma vidare i samtalet.

”Jag känner ju efter att jag har lärt mig den här metoden så känner jag att det underlättar jätte mycket samtalet, så har man en metod och luta sig mot, den är inte lätt för allt kan ju hända i ett samtal så man kan inte ha en klar mall men det är ändå en trygghet att ha och veta på ett ungefär hur man ska gå vidare i samtalet, så det tycker jag har hjälpt mycket.” 09

”Jag har jobbat utan också, jag jobbade på behandlingshem tidigare som var mer kognitivt inriktad och det blev väldigt flummigt, man visste inte vad man gjorde, har man en så pass tydlig metod som lösningsfokuserad är så man hela tiden vet vad man gör.” 06

Något som underlättade för informanterna i samtalen var att de kunde se något resultat. Detta var särskilt framträdande för de informanter som använde sig av lösningsfokuserad metod eftersom det då används en skala på noll till tio som graderar hur den hjälpsökande mår.

”Man kan mäta att det gör skillnad ... det tycker jag är skönt att verkligen liksom svart på vitt att det gör skillnad.” 09

Ännu en faktor som informanterna uppfattade underlätta samtal var omgivningen där samtalet äger rum. De menade att omgivningen var viktig för att den hjälpsökande skulle kunna känna sig trygg och avslappnad, och därmed ha lättare för att prata. Istället för att samtalet skulle ske i ett särskilt samtalsrum kunde samtalet då ske i vardagssituationer, till exempel när den hjälpsökande spelar biljard eller sitter och ritar.

”Det är helt fantastiskt att köra bil med dem ibland för det kan ge jätte mycket alltså bara att man sitter på ett annat ställe, man sitter inte mittemot varandra man sitter inte i en samtalssituation.” 02

”Man kan sitta i matsalen där personal och elever äter och där kan man också ha väldigt bra samtal, som nån sa de här naturligt givna samtalen där man gör något samtidigt.” 11

5.5 Återkommande begrepp

Under vår analys av den insamlade datan fann vi en del begrepp som var återkommande hos informanterna gällande samtal. Dessa begrepp ansågs viktiga för att få samtalen att fungera och få den hjälpsökande att känna sig trygg i att berätta vad den ville för den professionella.

5.5.1 Bekräfta

Det berättades av informanterna att det är viktigt att bekräfta den hjälpsökandes känslor och tankar, både i det negativa och positiva. Störst vikt läggs på att bekräfta det positiva, det som den hjälpsökande gör bra. Informanterna bekräftar också det som den hjälpsökande tycker är jobbigt, detta görs dock för att kunna vända det till något positivt.

”Det är viktigt att bekräfta det som är smärtsamt för folk och säga att vi hör dem och förstår dem.” 03

”För det viktigaste är egentligen inte vad ska jag säga metoder och så där, utan det är att dem känner sig sedda och bekräftade.” 11

”Bekräftelse är en jätte viktig ingrediens att bekräfta klienten på det dem gör som redan fungerar ... ofta behöver dem bli bekräftade först för att kunna gå vidare själva för man behöver ibland få ut det och få förståelse för det som är tufft sen kan man gå vidare.” 09

”Man bekräftar klienten i det, som att det låter fruktansvärt, men att snabbt vända perspektivet, men hur har du lyckats leva med det, använda det till att förstärka prestationen.” 06

Bekräftelsen är viktig för att skapa en tillit hos den hjälpsökande och få denne att öppna sig, och därmed skapa en god allians till den hjälpsökande.

5.5.2. Att skapa en allians

Informanterna menade att alliansen till den hjälpsökande är en förutsättning för att samtalen ska fungera. Alliansen bidrar till att den hjälpsökande känner ett förtroende för den professionella, vilket gör att de får ut mer i samtalet. Skapandet av en allians leder till bättre samtal.

”Det blir ju en behandlingsrelation eller en allians som man brukar säga, det är viktigt att klienten upplever att här är en terapeut som bryr sig och som vill hjälpa mig.” 06

”Skapa allians med klienten ju det är jätte viktigt att man har det, det är det allra allra viktigaste egentligen det kvittar vilken metod man har utan det är ju det relationen man har och man känner att klienten har ett förtroende för en, annars kan dem aldrig öppna upp.” 08

”... men det som är verkningsfullt är ju att terapeuten lyckas skapa allians med klienten och den terapeutiska alliansen består i att det här vanliga att känna sig respekterad, bra bemötande, vänlighet, empati ... just det här att ha en terapeutisk allians det är det som är den allra viktigaste faktorn, metoden är då underordnad.” 05

När informanterna pratade om skapandet av alliansen dök betydelsefulla begrepp upp som gör alliansen möjlig, så som empati och respekt.

”Jag ska ha en empatisk förmåga och sätta mig in i den här människans situation, till fullo kan jag väl aldrig förstå den, jag kan va ett stöd och vi kan prata om det.” 10

”Jag månar mig om att alltid va respektfull mot klienten ... att man visar empati kring allt det som har bekymrat eller plågat klienten.” 06

5.5.3 Lyssna

För att kunna gå vidare i samtalet är det centralt att som samtalsledare lyssna på den hjälpsökande. Att den professionella lyssnar in var den hjälpsökande befinner sig och vad den vill ha hjälp med, men lyssnandet fyller också en grundläggande funktion för att kunna skapa en god relation. Informanterna har en uppfattning om att det är viktigt för den hjälpsökande att känna sig lyssnad på och förstådd i sitt bekymmer.

”... betoning på att så viktigt tror jag att det är att lyssna på klienten och vad den säger och det är en svår konst därför att i de allra flesta fallen i början av en karriär är man så fokuserad på vad man ska ställa för frågor att man inte lyssnar på vad klienten säger, lyssna är absolut nummer 1.” 05

”... om jag inte lyssnar kan jag inte ställa rätt frågor och följa klienten, då får vi inte användbara svar ... så om jag inte lyssnar är jag inte till hjälp och jag blir själv vilsen.” 06

”Jag tror framförallt att det handlar om att lyssna att vad vill du prata om idag, man bekräftar mycket och lyssnar.” 08

5.5.4 Nyfikenhet

Våra informanter ser det som en resurs att vara nyfiken så sin hjälpsökande, detta underlättar arbetet att ta reda på vad det är den hjälpsökande vill ha för förändring i sitt liv och att man sedan tillsammans hittar lösningar till detta. Nyfikenheten innebär också att det öppnar dörrarna för fler typer av lösningar och det innebär inte att det är den professionella som sitter inne med svaren utan detta tar den professionella och den hjälpsökande reda på tillsammans. Det är inte meningen att den professionella ska sitta som en allvetare utan det är den hjälpsökande som ska hitta svaren med hjälp av de frågor som de professionella ställer.

”Därför är det viktigt att va tydlig med att jag vet inte vad som är bra för dig, men jag är nyfiken på vad det är.” 06

”Man kan va lite nyfiken och då blir det inte så tufft.” 10

”... att man är nyfiken på vad folk vill ... vi är noga med att ta reda på vad klienten vill ... då är vi jätte nyfikna på att ta reda på vad som gjorde att det kändes bättre.” 03

”Det är det här bekräftande att man är på samma nivå och att jag inte sitter som någon allvetare profet utan den här människan känner och tycker och vi sitter på samma nivå på nått vis att ja man är mer forskare tillsammans.” 02

5.5.5 Målet

Vi får reda på genom våra informanter att det är viktigt att sätta upp en målbild tillsammans med den hjälpsökande. Den professionella arbetar sedan utefter målet och formar frågorna så att den hjälpsökande finner svar eller lösningar för att nå sitt mål. Istället för att tala om mål

berättar vissa informanter att det är viktigt att ta reda på vad den hjälpsökande vill förändra eller vad den hoppas på.

”... att skapa en bild av ett mål, hur man vill ha det istället och det är den viktigaste biten i vårt jobb att skapa det där målet och det kan man inte göra förrän man har lyssnat färdigt ... att skapa goda mål att se målet med samtalet, vad har klienten gett mig för målbild som jag ska vara med och styra i, finns det inget mål så blir det svårt att jobba.” 05

”Vi börjar ju ofta med ett samtal tillsammans med handläggaren och klienten och vi och då sätter man ju upp mål så att säga, vad vi ska jobba med, sen kan ju det ändra sig under resans gång.” 01

”Den första frågan när dem kommer hit är vad hoppas du på genom att komma hit och samtala, vad vill du ska bli annorlunda för att det ska bli ett bra liv ... så hellre små mål som gör att man växer och man känner att jag fixar det här.” 03

6. Diskussion

Det som informanterna ger uttryck för är svårt i samtal med de hjälpsökande är när det inte förkommer några ord. Det verkar som att det då skapas en spänning hos den professionella att det måste sägas något för att komma vidare i samtalet. Att de uppfattar det som att de får dra ut orden från den hjälpsökande. Men vad är det som måste sägas? Det verkar som att det finns osäkerhet i tystnaden hos den professionella. Detta kan bero på att den professionella har en press på sig att få ut något av samtalet, och få bekräftelse i att den hjälpsökande har haft nytta av samtalet. När vi inledde detta arbete hade vi en föreställning om att det skulle vara speciella ämnen som de professionella tyckte var svårt att samtala kring, under denna studie har vi fått en uppfattning om att det är avsaknaden av samtalet som är det svåra, inte att samtala. Även om den hjälpsökande berättar svåra saker är det inte det som är svårt att handskas med. Det som är svårt är när den hjälpsökande inte själv vet vad den vill prata om eller när den helt enkelt inte vill prata. När det är tystnaden som talar.

Många av våra informanter ger uttryck för att det är viktigt att bekräfta den hjälpsökandes känslor och tankar. Detta har gett oss en insikt om vikten av att skapa en god relation med den hjälpsökande och i arbetet med det ligger orden bekräfta, lyssna och nyfikenhet. Innan vi startade med denna upptäcktsresa hade vi en föreställning om att relationen inte hade så stor betydelse för samtalet men efter att vi har studerat detta område märker vi, både av våra informanter och den litteratur vi har läst (Dahl, 1990 & Gordan, 1996 & Hammarlund, 2001 Engquist, 1994 & Morén, 1996 & Olsson, 2009), att relationen har en mycket viktig del i samtalets utgång. Ska man lyckas med hjälparbete och förändringsarbete krävs en god allians och det är något vi kommer att bära med oss i vårt kommande yrkesliv.

I tidigare forskning och litteratur (Beukeboom, 2009 & Forrester, Kershaw, Moss, Hughes, 2008 & Dahl, 1990 & Gordan, 1996 & Hammarlund, 2001 Engquist, 1994 & Morén, 1996 & Olsson, 2009) fann vi mycket skrivet gällande hur det goda samtalet skapas, vilket är att skapa en god allians, lyssna, visa empati och bekräfta den hjälpsökande. Även våra informanter tar upp dessa begrepp. Vi tolkar detta som att motsatsen till det goda samtalet blir det svåra samtalet. När det inte uppstår en god allians, när det inte går att lyssna på den hjälpsökande eftersom den inte säger något, när man inte har något att visa empati för eller bekräfta. Det är detta som skapar svåra samtal.

För att som professionell hantera de svåra samtalen samtalar man om samtalen, med hjälp av handledning och kollegor. Reflektion verkar vara ett viktigt redskap när det gäller samtal med människor. Att få olika perspektiv och synsätt hjälper den professionella att gå vidare i samtalet med den hjälpsökande. För att hantera det svåra samtalet när samtalet äger rum är det viktigt att hitta sin egen strategi, vissa gör detta genom att använda sig av en viss metod. Professionaliteten i sig gör att de får en viss distans till det som är svårt. Vi finner det som viktigt att den professionella har ett stöd kring det svåra samtalet.

Med hjälp av sin metod och struktur kan den professionella påverka samtalet, men också den professionellas egna känslor och värderingar kan påverka. Här är det viktigt att inte bli för påverkad av det som den hjälpsökande berättar och att inte påverka den hjälpsökande med sina egna tankar och känslor, samtidigt som de professionella ska bekräfta och visa empati gentemot den hjälpsökande. Detta är en balansgång som kan vara svår att avgöra.

Det lätta samtalet uppfattas som motsatsens till det svåra samtalet, när den hjälpsökande har motivationen, hoppet och vill samtala. Det finns flera faktorer som kan underlätta samtalet, att ha en metod att luta sig emot, att kunna se att samtalet ger resultat och att samtala i vardagssituationer. För att underlätta samtal kopplar vi också de begrepp som såväl litteraturen som våra informanter tar upp gällande det goda samtalet.

Beträffande våra naiva teorier om svåra samtal stämde våra föreställningar inte överens med resultatet. Våra informanter uppfattar inte, som vi från början trodde och som Hofvendahl (2006) tar upp, några särskilda samtalsämnen som svåra att samtala om, utan det svåra är det som händer mellan den professionella och den hjälpsökande. Vissa av de barriärerna som Finke, Light och Kitko (2008) menar försvårar kommunikationen kunde vi inte heller få några stöd för att dessa skulle kunna kopplas till socialt arbete. Vi ser dock att de överensstämmer i att det krävs tid för goda samtal, att stress påverkar samtalen negativt, samt att samtalen är kontrollerade av den professionella. Detta kan i sin tur kopplas till teorin om turn-talking (Goar, 2009 & Sacks, Schegloff, Jefferson, 1974) och litteraturen gällande att den professionella styr samtalen (Dahl, 1990 & Kullberg, 1994). Informanterna har dock vid flera tillfällen belyst att det är viktigt att den hjälpsökande får prata om det som är viktigt för just den personen. Även här måste den professionella hitta balansen i detta. I många avseende är balansen det svåra. Hur känslomässigt engagerad ska du vara som professionell? Hur mycket ska du lyssna och bekräfta? Detta är ett avgörande som måste göras i varje samtalssituation och med varje hjälpsökande.

Vi har i vår studie blivit uppmärksamma på att det är viktigt att skapa en god allians, lyssna, bekräfta, visa empati, hitta gemensamma mål, vara nyfiken och motivera den hjälpsökande. Det svåra samtalet uppstår då detta inte fungerar. Det svåra samtalet är avsaknaden av samtal.

7. Avslutning

Resultatet gällande att det svåra samtalet är avsaknaden av samtal var inte det resultat vi hade förväntat oss. Men efter reflektion över genomförda intervjuer märkte vi själva att det var svårare att intervjua när informanten inte pratade så mycket. Vårt resultat väckte fler frågor och förslag på fortsatt forskning kan vara; Hur går man tillväga om den hjälpsökande inte

säger något? Hur skapas den goda alliansen och vad är det som gör att vissa samtalsledare lyckas bättre med detta än andra? Vad är det i samtalet som ger en positiv effekt hos den hjälpsökande?

Vi har under studiens gång lärt oss otroligt mycket och vi vill än en gång tacka våra informanter för att de ställde upp på våra intervjuer och därmed gav oss en inblick i deras yrkes vardag. Detta har gett oss kännedom och kunskap om hur de olika yrkena använder sig av samtal och hur det fungerar. Vi känner att vi kommer att få stor nytta av dessa lärdomar i våra framtida yrkesliv, som vi kommer att ta med oss var vi än hamnar.

Källförteckning

- Akademikerförbundet SSR (2010) *Legitimerade socialtjänstens professionella personal. De som verkligen arbetar med myndighetsutövning*. (Elektronisk) Tillgänglig: <http://www.akademssr.se/portal/page/portal/akademssr/nyheter?element_id=2200053&displaypage=TRUE> (2010-05-29)
- Beukeboom, J Camiel (2009). When words feel right: How affective expressions of listeners change a speaker's language use. *European Journal of Social Psychology*, 39, 747-756
- Dahl, Kjell (1990). *Kontaktskapande och samtalsteknik: [en handbok för socialarbetare och vårdpersonal]*. Stockholm: Wahlström & Widstrand
- Engquist, Anders (1994). *Kommunikation och förändring*. Stockholm: Rabén Prisma
- Finke, H Erinn, Light, Janice, Kitko, Lisa (2008). A systematic review of the effectiveness of nurse communication with patients with complex communication needs with a focus on the use of augmentative and alternative communication. *Journal of Clinical Nursing* 17, 2102–2115
- Forrester, Donald, Kershaw, Sophie, Moss, Helen, Hughes, Laura (2008). Communication skills in child protection: how do social workers talk to parents? *Child and Family Social Work*, 13, 41–51
- Goar, Heide (2009). *Conversational Analysis: Day to Day Social Interaction: Conversational Analysis*. EBSCO Publishing
- Gordan, Kurt (1996). *Professionella möten: om utredande, stödjande och psykoterapeutiska samtal*. Stockholm: Natur och kultur
- Hammarlund, Claes-Otto (2001). *Bearbetande samtal: krisstöd, debriefing, stress- och konflikthantering*. Stockholm: Natur och kultur

- Hilmarsson, Hilmar, Thór (1999). *Samtalet: med känslomässig intelligens*. Lund: Studentlitteratur
- Hofvendahl, Johan (2006). Riskabla samtal– en analys av potentiella faror i skolans kvarts- och utvecklingssamtal. Linköpings universitet
- Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur
- Kullberg, Christian (1994). *Socialt arbete som kommunikativ praktik: samtal med och om klienter*. Diss. Linköping : Univ.
- Morén, Stefan (1996). *Förändringens gestalt: om villkoren för mänskligt bistånd*. 4. uppl. Stockholm: Norstedts Juridik AB
- Olsson, Eric (2009). *Praktisk kunskap i socialt arbete: om naiva teorier i mötet med klienten*. 1. uppl. Malmö: Gleerup
- Patel, Runa, Davidsson, Bo (2003). *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. 3. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Repstad, Pål (2007). *Närhet och distans: kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. 4. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Robson, Colin (2002). *Real world research: a resource for social scientists and practitioner-researchers*. 2. ed. Oxford: Blackwell
- Sacks, Harvey, Schegloff, A Emanuel, Jefferson, Gail (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50, 696-735
- Sheinberg, Marcia, True, Fiona (2008). Treating Family Relational Trauma: A Recursive Process Using a Decision Dialogue. *Family Process*, 47, 173–195

Stenlås, Niklas (2009). *En kår i kläm: läraryrket mellan professionella ideal och statliga reformideologier* (Elektronisk) Stockholm: Finansdepartementet, Regeringskansliet.

Tillgänglig:

<http://www.eso.expertgrupp.se/Uploads/Documents/Hela%20rapport%202009_6.pdf>

(2010-05-29)

Bilagor

Bilaga 1

Intervjuguide

Svåra samtal

Vad uppfattar du som ett svårt samtal?

Vad är det som gör samtalet svårt?

När uppstår svåra samtal? (situationer/områden)

Lätta samtal

Finns det lätta samtal?

Vad är det som gör samtalet lätt?

När uppstår lätta samtal? (situationer/områden)

Hantera samtal

Hur tror du att du som professionell påverkar samtalet?

Hur hanterar du svåra samtal? (utgå ifrån svaren sedan innan)

Använder du någon speciell metod?

Kan man undvika svåra samtal? Hur?

Kan ett svårt samtal ge mer än ett lätt?

Är svåra samtal nödvändiga? (för att föra processen vidare)

Bilaga 2

Informations- och samtyckesbrev

Kristianstad 2010-04-22

Hej!

Vi är två studenter från socionomprogrammet på Högskolan Kristianstad som nu ska skriva vårt examensarbete. Vi är intresserade av att undersöka frågeställningen ”*Vad är svåra samtal och hur hanterar och påverkar professionella inom socialt arbete svåra samtal?*”. Vårt syfte är att undersöka vad som är svåra samtal och hur professionella hanterar och påverkar svåra samtal, vilket kan ge kunskap om hur svåra samtal kan bemötas och hanteras. För att kunna se vad svåra samtal är vill vi även ta reda på om det finns lätta samtal. Urvalet kommer att bestå av professionella från olika yrkeskategorier i ett antal kommuner i södra Sverige. Deltagandet innebär medverkande i en intervju som varar i ca en timme. Vi önskar att, med samtycke av den intervjuade, göra en ljudinspelning av intervjun. Det insamlade materialet kommer endast att användas till vårt examensarbete och kommer efter godkänt resultat att raderas och förstöras. De som kommer att ha tillgång till materialet är vi, vår handledare Sven-Erik Olsson samt examinatoren. Konfidentialiteten garanteras genom att allt material som samlas in från intervjuerna kommer att koda, vi kommer därmed inte att namnge någon, eller skriva ut vilken kommun vi besökt. Vi vill även upplysa er att ni har rätt till att dra er ur när som helst under studiens gång.

Med Vänliga Hälsningar

Sanna Olsson 070-300 41 21

Carolin Olsson 0735-26 16 02

Samtycke

Härmed samtycker jag till att medverka i denna intervjustudie med ljudinspelning,

Signatur

.....

Datum och ort

.....