

ÖREBRO UNIVERSITET
Institutionen för juridik, psykologi och socialt arbete
Socionomprogrammet
Socialt arbete, C
C-uppsats, 15 högskolepoäng
VT 2017

Relationsskapande i socialt arbete:

Fyra socialarbetares upplevelser av, åsikter om och strategier för att skapa goda relationer till sina klienter vid en daglig verksamhet.

Emmelie Ahmad

Handledare:
Sif Bjarnason

RELATIONSSKAPANDE I SOCIALT ARBETE

Emmelie Ahmad

Institutionen för juridik, psykologi och socialt arbete

Socionomprogrammet

Socialt arbete, C

C-uppsats, 15 högskolepoäng

VT 2017

Sammanfattning

Det övergripande syftet med denna uppsats är att undersöka hur personal på en daglig verksamhet upplever skapandet av relationer med sina klienter på verksamheten, samt vad personalen beskriver som viktigt i och vilka strategier de använder sig av i skapandet av relationer till sina klienter. I studien genomförs fyra intervjuer med personal på en dagligverksamhet. Resultatet analyserades och strukturerades upp med ett hermeneutiskt förhållningssätt och kvalitativ innehållsanalys, samt belystes därefter utifrån tidigare forskning och teorier i Emotionell Intelligens, att ”använda sig själv”, Mentalisering och Anknytningsteori. Resultatet visar att personalen uppfattar relationen som en självklar del av deras arbete och en viktig del för utförandet av verksamheten. Relationen bidrar med trygghet, tillit och förtroende hos klienterna, som resultatet visar, utgör vitala delar för att en relation ska kunna skapas. Till hjälp i relationsskapandet använder sig personalen av sig själv som verktyg, personliga egenskaper, professionell arbetslivserfarenhet och individuellt erhållen kunskap kring varje klient. Resultatet bekräftar den forskning och de teorier som användes i studien. I relationskapande krävs det att socialarbetaren är empatisk, har en reflekterande förmåga kring sig själv, sina egna och klienters känslor, samt förmåga att kunna identifiera känslors ursprung och reglera dessa hos sig själv och i sina klienter

Sökord: Relationsskapande, hjälpande relation, relationsbaserat socialt arbete, emotionell intelligens, använda sig själv, anknytningsteori, mentalisering.

RELATIONSHIP-BUILDING IN SOCIAL WORK

Emmelie Ahmad
Orebro University
School of Law, Psychology and Social Work
The Social Work Program,
Social Work C,
Essay 15 credits
Spring 2017

Abstract

The overall purpose of this paper is to examine how personnel on a Daily activity, experience the building of relationships with their clients. But also what the personnel describes as important and what strategies they use in the building of relationships with their clients. In the study, four interviews are conducted with personnel on a daily activity. The result was analyzed and structured with a hermeneutic approach and qualitative content analysis. The result was also analyzed using perspectives from previous research and theories on Emotional Intelligence, Use of self, Mentalization and Attachment theory. The result shows that the personnel perceive the relationship as an integral part of their work and an important part of the performance of the business or daily activities. The relationship contributes to clients feeling secure, building confidence and trust in the clients, as the result shows, constitutes vital parts for a relationship to be created. In creating relationships, the personnel use herself as a tool, along with personal qualities, professional work experience and individually obtained knowledge about each client. The results confirm the research and theories used in the study. Relationship-building in social work, requires that the social worker is empathetic, have a reflective capability about her own and her clients' feelings, and the ability to identify the origin of emotions and regulate these in herself and her clients.

Keywords: Relationship-based social work, Relationship-building, helping relationship, emotional intelligence, use of self, attachment theory, mentalization

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	INLEDNING	1
1.1	PROBLEMFÖRMULERING	1
1.2	SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	2
1.3	BAKGRUND	2
	Socialt arbete handlar om relationer	3
	Daglig verksamhet och demens	4
1.4	RELATIONSBASERAT SOCIALT ARBETE	5
	Två olika sätt att se på en hjälpande relation	6
1.5	VIKTIGA FAKTORER FÖR ATT SKAPA RELATIONER	7
	Relationsnycklar-nyckeln som låser upp relationen	8
2	TEORETISKA PERSPEKTIV	9
2.1	ANKNYTNINGSTEORI	9
2.2	MENTALISERING	10
2.3	EMOTIONELL INTELLIGENS	11
	En känslans verktyg	11
	Egenskaper i en emotionellt intelligent socialarbetare	11
2.4	"ANVÄNDA SIG SJÄLV" SOM VERKTYG	12
3	METOD	13
3.1	KVALITATIV METOD	13
	Hermeneutiskt förhållningssätt	13
3.2	FÖRFÖRSTÅELSE	14
3.3	INTERVJUGUIDE	14
3.4	URVAL AV INTERVJUPERSONER	14
3.5	INTERVJUPERSONERNA OCH DATAINSAMLING	15
	Kvalitativ innehållsanalys	16
	Avgränsning	16
3.6	FORSKNINGSETISKA KRAV	17
3.7	VALIDITET OCH RELIABILITET	17
4	RESULTAT OCH ANALYS	18
4.1	VIKTIGA FAKTORER FÖR RELATIONSSKAPANDET	19
	Lära känna fasen	19
	Bibehålla relationen i vardagen	20
4.2	STRATEGIER FÖR RELATIONSSKAPANDET	22
	Möta klienten där den kan bli bemött	22
	Socialarbetarens egenskaper	23
4.3	UPPFATTNING OM RELATIONSSKAPANDET	25
	Utmaningar i den professionella rollen	25
	Syn på klienten	26
	Relationens betydelse	27

5	RESULTATDISKUSSION	27
5.1	HUR UPPFATTAR PERSONAL PÅ DAGLIG VERKSAMHET SKAPANDET AV RELATIONER TILL SINA KLIENTER?	28
5.2	VAD BESKRIVER PERSONALEN ÄR VIKTIGT I SKAPANDET AV RELATIONERNA TILL SINA KLIENTER?	29
5.3	VILKA STRATEGIER ANVÄNDER SIG PERSONALEN AV NÄR DE SKAPAR RELATIONER TILL SINA KLIENTER?	29
5.4	REFLEKTIONER AV RESULTATDISKUSSIONEN.....	30
6	METODDISKUSSION	31
7	SLUTSATS OCH FORTSATT FORSKNING	31
	REFERENSER	33
	BILAGOR	
	BILAGA 1	
	BILAGA 2	
	BILAGA 3	

1 Inledning

I det privata livet kan vi välja att omedelbart agera på något som berört oss på djupet utifrån de känslor som kommer till oss. Medan vi i det sociala arbetslivet behöver ta vårt professionella uppdrag i beaktning, samt olika begränsningar som finns kopplade till uppgiften och yrkesrollen. Med det sagt känner vi fortfarande samma eller liknande känslor, vid ett professionellt möte som i ett privat, men för att kunna förbli engagerad och närvarande behöver vi kunna vara reflekterande över oss själva i relation till våra känslor och hur dessa påverkar oss i mötet med klienter. Den yrkesverksammes arbetsdag kan kantas av flera intensiva, känslomässiga och ibland aggressiva möten efter varandra, för att sedan byta fokus till ett möte med kollegor (Ward, 2010). Yrkesverksamma inom socialt arbete behöver därför ta både yttre och inre aspekter i beaktning i mötet med människor, så som organisatoriska riktlinjer och rutiner, etiska och moraliska koder samt det personliga förhållningssättet i mötet med en klient. I och med det ställer sig den yrkesverksamme frågan om hur den mellanmänniska interaktionen ska se ut, samt hur en relation ska behandlas (Ward, 2010).

Under min tid som personal på en daglig verksamhet, träffade jag många klienter där relationen ofta var avgörande för hur meningsfull klientens dag skulle bli. Relationen var ofta också avgörande för vilket och hur mycket, jag tilläts ge stöd åt klienten i situationer där det behövdes. Därför var det viktigt att jag hade god självkännet om mig själv och mina känslor, medvetenhet om hur jag påverkades av de relationer jag mötte och vilka strategier jag kunde använda mig av i skapandet och förvaltandet av dessa relationer. Jag såg ett behov att undersöka vilka upplevelser som fanns av att skapa relationer och intresserade mig för hur dessa relationer skapades och om relationen verkligen var så viktig för utförandet av mitt arbete som jag själv upplevde.

”Det är i relationen det mesta av det terapeutiska arbetet sker” enligt Howe (1998, s. 52), där förståelsen av funktionerna i hur en relation skapas, är viktiga för att kunna uppnå positiva resultat för och i klienters liv (Howe, 1998). Det är med detta som bakgrund som uppsatsen har en tydlig koppling till socialt arbete och vikten av att förstå hur yrkesverksamma i socialt arbete skapar relationer och hur de upplever detta som en del i sitt arbete. Min förhoppning är att uppsatsen kan bidra med ett antal reflektioner kring arbetet med att skapa relationer i socialt arbete.

1.1 Problemformulering

Hur vi bemöter människor inom socialt arbete är viktigt, det är viktigt utifrån att det är i bemötandet som attityden och den fundamentära inställningen gentemot de människor man möter i sin vardag märks (Blennberger, 2016). Därför behöver socialarbetaren utrusta sig själv med en bredd i kunskaper, sociala färdigheter och kompetenser. Detta innefattar förmågan att kunna samspela med andra människor, anpassa sig till olika situationer och att vara autentisk eller äkta, med och i möten med andra människor. Dessa är personegenskaper och bemötandekompetenser som kan ses som något generellt inom socialt arbete och är viktigt i både kortvariga och i upprepade kontakter med klienter, samt i långvariga relationer. Socialarbetaren behöver därmed kunna vara lyhörd, empatisk och kunna tolka det som sker socialt och kunna vara pedagogisk i det samma (Barnard, 2012) (Blennberger, 2016).

Relationen i socialt arbete tillskrivs ofta vara det element där det sociala arbetet utförs till största del och att det därför också är viktigt att socialarbetaren förstår vilken inverkan relationsbaserat socialt arbete har för en klients möjligheter till förändring och meningsfullhet (Huntley, 2002).

I och med att relationen utgör en så viktig del av det sociala arbetet är det nödvändigt att också känna till hur socialarbetaren skapar dessa relationer, vad de upplever som viktigt och vilka strategier de använder sig av. I socialt arbete är det den yrkesverkssammes egen förståelse och upplevelsen av de relationer de skapar, en vital del för relationens kvalité och dess effekt på klienten och dennes liv (Huntley, 2002). Inte minst i mötet med dementa klienter där relationen mellan den sjuke och den yrkesverkssamme, visat sig vara lika viktig och effektiv som i vilken annan relation som helst i socialt arbete. Relationer utgör ofta en svårighet för den demenssjuke som i vissa fall känner sig socialt död och berövad sin självständighet på grund av sjukdomen. Kvalitén på relationen och vården, blir beroende av att socialarbetaren behåller en öppen och inkännande syn på den demenssjuke och inte bara ser det palliativa stadiet (Watson, 2016).

Därför är det också viktigt för yrkesverkssamma inom socialt arbete att ha god självkänedom och vara medveten om sig själv, sina känslor och hur dessa påverkar de reaktioner som uppstår i mötet med klienter, oavsett målgrupp. Men också för att kunna skilja på de känslor som uppkommer, avgöra dess ursprung och vem som känner vad. På så sätt blir det möjligt för den yrkesverkssamme att bemöta klienten utifrån dess behov och där klienten kan bli bemött och på så sätt skapa en relation som kan bli avgörande för klienten (Howe, 2008). Samtidigt förväntas den yrkesverkssamme i socialt arbete att ha ett professionellt förhållningsätt och ha en sådan relation där gränserna för vad som kan förväntas av relationen är tydlig, för både socialarbetaren själv och för klienten. Dock kan en relation med för stor tyngdpunkt på professionalism, ha en begränsande effekt på bildandet av en nära kontakt i relationen, samt bidra till en avhumaniserande syn på klienten och därmed påverkas också det sociala arbetet som utförs (Alexander & Charles, 2009). Med det sagt betyder det inte att makt i relationer mellan socialarbetare och klient, samt ett personligt förhållningsätt, inte är viktiga delar att ta hänsyn till i skapandet av en hjälpande relation även om det inte utgör fokus för denna studie.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med examensarbetet är att studera hur personal på en daglig verksamhet upplever skapandet av relationer med sina klienter på verksamheten, samt vad personalen beskriver som viktigt i och vilka strategier de använder sig av i skapandet av relationer till sina klienter.

- Hur uppfattar personal på daglig verksamhet skapandet av relationer till sina klienter?
- Vad beskriver personalen är viktigt i skapandet av relationerna till sina klienter?
- Vilka strategier använder sig personalen av när de skapar relationer till sina klienter?

1.3 Bakgrund

I studien kommer begreppet klient att användas generellt för den som möter yrkesverkssamma i socialt arbete och på dagliga verksamheter. Den daglig verksamhet som intervjupersonerna arbetar på kallar sina klienter för gäster, vilket också är ett begrepp som kan komma att användas i studien. Främst då i citat från intervjuerna. Vidare är det viktigt att poängtera att yrkesverkssamma på dagliga verksamheter inte nödvändigtvis behöver ha en socionomexamen. Faktum är att det är en yrkesgrupp med blandade kunskaper och erfarenheter, där yrkesverkssamma utan grundutbildning arbetar sida vid sida med akademisk högutbildade (Socialstyrelsen, 2012). Det yrkesverkssamma på dagliga verksamheter har gemensamt med socionomer, är de människobehandlande aspekterna av yrket. Därmed är det också sagt att den som arbetar i socialt arbete inte behöver vara socionom, då det sociala arbetet som jurisdiktion är relativt och inte begränsad till lagar, politik eller typ av arbetsuppgifter (Dellgran, 2016).

I denna studie kommer begrepp som socialarbetaren, eller den yrkesverksamme, användas synonymt med yrkesverksamma på dagliga verksamheter och i socialt arbete.

Socialt arbete handlar om relationer

Socialt arbete handlar om relationer, att skapa relationer och att bibehålla relationer. Detta sker antingen i mötet med en ensam individ, mellan två individer, individer i grupp eller mellan en individ och en organisation. Därför är det inte konstigt att socialt arbete utgör det yrkesområde som ligger i täten för att påpeka vikten av interpersonella relationer mellan yrkesverksamma inom socialt arbete och klienter (O'Leary, Tsui, & Ruch, 2013).

Forskning i relationsbaserat socialt arbete visar att olika förhållningssätt till ett relationsbaserat socialt arbete påverkar synen på klienten och vem i relationen som är experten på vad klienten behöver. Denna syn blir därför viktig för kvalitén på relationen och det sociala arbetet som utförs, men också i hur den yrkesverksamme skapar relationen och vad som kan ske inom dess ramar (Murphy, Duggan, & Joseph, 2013). Det är därför viktigt att de yrkeskategorier som möter människor i socialt arbete, med deras känslor, beteenden och relationer, förstår betydelsen av vad det innebär att arbeta relationsskapande och vilken grundläggande del det utgör i det sociala arbetet och för den professionella rollen (Howe, 1998). Med utgång i detta blir det uppenbart att yrkesverksamma i socialt arbete behöver inneha en vid repertoar av förmågor, kunnande och verktyg för att kunna skapa relationer i mötet med människor och också ibland behöva förvalta relationerna över tid. Yrkesverksamma i socialt arbete besitter därför ofta en väldigt rik och detaljerad bild av sina klienters liv då de fått inblick i deras problem, hur de hanterar motgångar och förhåller sig till andra människor i sina liv (Howe, 1998) (Barnard, 2012). Forskningen visar också att de viktigaste faktorerna för skapandet av en relation mellan klient och yrkesverksamma i socialt arbete, är att det finns förtroende, tillit och trygghet i relationen. Men också att klienten blir speciell för den yrkesverksamme genom visat engagemang, intresse, tålamod och att ge det lilla extra (Denhov & Topor, 2011).

Till hjälp kan yrkesverksamma inom socialt arbete använda sig av sitt själv för att lära känna sina klienter. I socialt arbete är "att använda självet" eller "use of self" en nyckelegenskap för att skapa relationer och uppnå förändring i de relationer som socialarbetaren etablerar i sitt arbete. "Självet" handlar om att använda det som är unikt för var och en av oss, personlighet, intressen, egenskaper osv. Därmed måste socialarbetaren också tänka efter kring vad som exponeras av självet för att samtidigt förbli professionell. Här blir socialarbetarens emotionella intelligens viktig för att kunna läsa av och avgöra vilka känslor som uppstår i relationen hos sig själv och i klienten. Detta är en förmåga som innefattar avläsandet och hanterandet av känslor i relationer och situationer, samt förmågan att låta den känslomässiga informationen ge guidning i tanke och handling. Därtill spelar den mentaliserande förmågan in för att kunna sätta sig in i klientens känslovärld och förstå vilken bild av omvärlden som klienten resonerar och agerar utifrån (Howe, 2008). Socialarbetarens förmåga att mentalisera med sin klient innebär att socialarbetaren utgår ifrån att klienten drivs av oförutsägbara tankar, viljor och önskemål som utmynnar i ett tänkande om klientens orsaker, motiv och handlingar (Rydén & Wallroth, 2010). Howe (2008) menar att socialarbetaren behöver lära känna sitt eget själv, och speciellt sitt känslomässiga själv, innan de kan börja förstå andra och kunna använda sitt "själv" i mötet med andra människor. Socialarbetaren måste, för att kunna förstå andras känslor, ha en medvetenhet kring sina egna känslor och den påverkan de har på socialarbetaren själv. Speciellt då de, i sitt yrke, utsätts för starka känslomässiga affekter i sitt arbete. De behöver vara medvetna om hur deras känslor påverkar dem i de val de gör och hur de tänker och resonerar kring relationer i sitt arbete. Men även ha en medvetenhet och förståelse för hur de känslor de möter från klienter påverkar dem i det samma (Howe, 2008).

Att använda "sig själv", emotionell intelligens och mentalisering har alla kopplingar i anknytningsteorin som utgör grunden för hur vi skapar och bibehåller relationer senare i livet. Därtill är det också viktigt för socialarbetaren att kännas till hur responsen på tidigare relationer i livet, speglas tillbaka i de relationer som skapas i det vuxna livet. Detta är relevant för socialt arbete då anknytningsteorin ger socialarbetaren många infallsvinklar till analys av klienten, dess behov och beteenden, samt hjälper till att göra kunskap som finns kring klienter begriplig. Detta möjliggör för yrkesverksamma i socialt arbete att förbli kognitivt och känslomässigt förankrade i mötet med sina klienter (Howe, 1998).

Daglig verksamhet och demens

För att kunna förstå relationskapande med klienter i socialt arbete, valdes personal på en daglig verksamhet för unga med demens och deras upplevelser av att skapa relationer, som undersökningsområde. Därför blir det också viktigt att ge en bild av den kontext i vilka relationerna skapas.

En daglig verksamhet är en insats inom LSS, Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (SFS, 1993:387) och riktar sig till människor som har rätt till LSS personkrets 1 och 2. Personkrets 1 innefattar människor med utvecklingsstörning, autism eller autismsliknande tillstånd. Personkrets 2 innefattar de människor som har en förvärvad hjärnskada i vuxen ålder med en bestående begåvningsmässig funktionsnedsättning (LSS, SFS, 1993:387, §1). Denna insats för demenssjuka kan ses som relativt ny, riktlinjer för daglig verksamhet för personer med demens utgavs första gången 2010 av Socialstyrelsen (Socialstyrelsen, 2010). Dock har persontillhörigheten för demenssjuka fastställts genom domar i kammarrätten och länsrätten, och demenssjuka kan nu omfattas av LSS 2 (Demensförbundet, 2017). Till den daglig verksamhet som personalen arbetar på, kommer unga människor med demens. Det vill säga människor som är under och upp till 65 år och lider av en demensdiagnos (Svenskt Demenscentrum, 2013). Verksamheten ska syfta till att ge meningsfullhet i vardagen för den demenssjuke genom aktivering och gemenskap, bidra till delaktighet i samhället och ge livskvalitet som gör det möjligt för individen att bo kvar hemma. Därmed kan verksamheten också fungera som tillfällig avlastning för familj och närstående. Den demenssjukes vardag kan innehålla olika aktiviteter som syftar till mental, social och fysisk stimulans (Socialstyrelsen, 2016). Det kan handla om aktiviteter som att ta promenader, skapa, laga mat, läsa tidningen tillsammans, göra utflykter osv. Allt utifrån individens egna önskemål och behov i fokus (Socialstyrelsen, 2016).

Den som arbetar på en daglig verksamhet behöver ha kompetens för att möta den målgrupp som besöker verksamheten, men också förmåga att omsätta sin kunskap i praktiken. Mellanåt kan krävande situationer uppstå där specifik kunskap om målgruppen och innovativa egenskaper är värdefulla för att kunna utföra arbetet (Socialstyrelsen, 2012). Därför rekommenderas att vård av den som är demenssjuk, utförs med ett personligt förhållningssätt och syftar till att göra vården mer personlig och fokuserad på den demenssjuke. Vården ska också utföras med en förståelse för individens behov och svårigheter. Därtill är det viktigt att personalen har god kännedom i hur de bäst ska bemöta sina klienter utifrån deras behov. Detta kan tänkas ställa krav på den yrkesverksamma i form av social och relationell kompetens, samt självmedvetenhet i mötet med den demenssjuke (Socialstyrelsen, 2016). Den som möter demenssjuka i sitt arbete behöver också vara en god lyssnare, ha tålmod, vara medveten om sitt kroppsspråk och tänka på vad och hur ett samtal förs, att främst fokusera på känslorna bakom orden och inte på samtals ämne eller på att fakta måste bli rätt (BPSD, 2012). Personer som är dementa kan uppleva en rad kognitiva svårigheter som att tänka, planera, få överblick och orientera sig i olika miljöer, samt att prata och förstå talat språk, ta eget initiativ

och att kunna kontrollera och uppleva känslor, beteenden och impulser. Med tiden blir enklare vardagssysslor svårare att utföra och tillslut kan den som är dement behöva allomfattande vård dygnet runt. Detta kan bli påfrestande för omgivningen som inte känner igen sig i personen eller måste förhålla sig till pinsamma situationer. Därför kallas demens ofta för de anhörigas sjukdom, då det påverkar de anhöriga i stor utsträckning och på många olika sätt (Demensförbundet, 2017). Efter ett tag blir det också svårt för den demenssjuke att kommunicera och upprätthålla relationer, då förmågan att kommunicera försämras i takt med sjukdomen. Att kunna kommunicera är en vital del i att upprätthålla relationer med människor i vår närhet och något som delvis definierar vem vi är. När kommunikationen försämras kan den demenssjukes identitet hotas och individen kan därför känna sig utelämnad åt sig själv, då det blir svårt att få bekräftelse och återkoppling från omgivningen (BPSD, 2012).

1.4 Relationsbaserat socialt arbete

Relationsbaserat socialt arbete kan utövas på många olika sätt och av många olika yrkesgrupper inom socialt arbete. Bland annat inom myndighetutövning, handläggning, vård och stöd, dagliga verksamheter och i psykosocial och terapeutisk behandling. I litteraturen talar man också om användandet av det relationsbaserade förhållningssättet utifrån olika teoretiska synsätt, praktiker och interventioner (Trevithick, 2003). Även begrepp som hjälpan relation, allians eller terapeutisk relation används om relationer mellan yrkesverksamma i socialt arbete och klienter, där terapeutisk relation tenderar att användas mer i terapeutiska och psykodynamiska yrkesområden (Denhov, 2007)

Det har varit utmanande att finna relevant forskning om relationsskapande utifrån yrkesverksammas perspektiv inom daglig verksamhet för dementa. Den forskning och kunskap om demens som redovisas i studien, består av en artikel samt rapporter och skrivelser från Socialstyrelsen. Jag fann dock mer forskning om relationsbaserat socialt arbete, studier om den yrkesverksammas egen sociala förmåga och kunskaper i att skapa relationer, samt teoretisk forskning inom emotionell intelligens, anknytningsteori, mentalisering och användande av "självet". Till hjälp i mitt sökande har jag använt mig av Örebro Universitets tillgång till olika databaser, tidskrifter, e-böcker samt Stockholms bibliotek. Jag har också använt mig av Google och Google Scholar. Sökningen gjordes med både svenska och engelska sökord för att lättare kunna hitta så relevant litteratur som möjligt. Mycket av den forskning jag har funnit har varit på engelska, samt att det har varit lättare att finna material genom att söka på engelska. Dock har jag inte använt mig av samma sökord på svenska som på engelska då jag behövde anpassa sökorden för att få relevanta träffar. I mitt sökande har jag också använt mig av källhänvisningar i de artiklar och den litteratur jag funnit, för att på så sätt hitta relevant litteratur för mitt forskningsområde.

Sökord som jag använt mig av har varit:

- Relation, professionell, klient, emotionell intelligens, mellanmännsliga relationer, anknytning, mentalisering, hjälpan relation, Relationsbaserat socialt arbete, demens, daglig verksamhet.
- Relation, professional, clients, social work, attachment, emotional intelligence, mentalize, use of self, interpersonal relationships, relationship-based social work, worker-client relationship, dementia, elderly-care, adult day care.

En av de böcker som påverkat det relationsbaserade förhållningssättet mest är Felix Biesteks (1957) bok *The Casework Relationship*. Han beskrev 7 olika grundregler för yrkesverksamma inom socialt arbete att förhålla sig till: Individualitet, ett meningsfullt uttryck av känslor, en lugnt och känslomässigt trygg miljö, öppenhet, inte döma, självbestämmande av klienten och konfidentialitet (Biestek, 1957). Trevithick (2003) definierar denna relation som en ömsesidig känslomässig och personlig påverkan mellan klienten och socialarbetaren, med syfte att hjälpa klienten att uppnå en förändring i sitt sätt att förhålla sig till sin omvärld och sig själv. Trevithick (2003) menar att denna relation fungerar som en länk mellan klient och socialarbetare och de olika världar de kommer ifrån. Här utgör empati, självkänsla och känslomässig närvaro, viktiga redskap för att översätta och göra dessa världar begripliga och på så sätt finna likheterna och olikheterna dem mellan.

Det är dock viktigt att påpeka att relationen i socialt arbete är asymmetrisk. Den är asymmetrisk i det att olika aspekter skiljer relationen mellan socialarbetare och klient, från andra relationer i livet. Olikheter i makt, kunskap och grad av beroende, möts i en hjälpande relation, oavsett socialarbetarens bästa intentioner att uppnå förändring eller skapa meningsfullt i klientens liv. Det finns en ojämlikhet i relationen som är beroende av socialarbetarens bemötande och förhållningssätt kring det klienten väljer att visa i relationen. I en hjälpande relation är klienten ofta i en beroende position, kanske med ett liv kantat av tillkortakomanden och i underläge när det kommer till hur mycket av klientens liv som tillåts att visas. Socialarbetaren har därför makten att påverka den hjälp och det stöd som ges, makt i mötet och hanterandet av tillkortakomanden hos klienten och i sig själv och kan välja hur självutlämnande socialarbetaren vill vara. Hanterandet av detta övertag och makt är avgörande för klientens självkänsla och om relationen ska vara fylld av skam eller värme och känslomässig närhet (Denhov, 2007).

Två olika sätt att se på en hjälpande relation

Inom det relationsbaserade förhållningssättet finns två förgreningar. Det psykodynamiska och det personcentrerade. Skillnaderna i dessa två sätt att arbeta relationsbaserat, ligger i vilken makt socialarbetaren har och hur den yrkesverksamme förhåller sig till sin klient. Men också i vilket värde relationen tillskrivs i förändringsprocessen samt vilken teoretisk värdegrund som får göra avtryck på typen och omfattningen av relationen (Murphy, Duggan, & Joseph, 2013).

I det psykodynamiska förhållningssättet är det relationen som är medlet för att behandlingen, eller insatsen, ska blir framgångsrik. Patientens undermedvetna undersöks för att frambringa förändring och där relationen benämns utifrån terapeut-patient. Socialarbetaren är den som är expert, den som håller all makt och kontrollen över insatsens utfall. I det personcentrerade förhållningssättet är relationen den huvudsakliga anledningen till lyckade insatser och förändring. Ordet klient används istället för patient och relationen präglas av likvärdighet, dialog och bekräftelse. Socialarbetaren och klienten har möjlighet att lära känna varandra som personer, där klienten är experten i sin egen process och har makten att själv avgöra insatsernas utfall (Murphy, Duggan, & Joseph, 2013).

Inom vård av dementa är det personcentrerade sättet att förhålla sig till klienterna grundläggande och en del av de Nationella riktlinjerna för vård av dementa (Socialstyrelsen, 2016), där klienternas önsknings, behov och viljor utgör viktiga delar i hur vården ska utföras. Riktlinjerna säger att den demenssjuke ska mötas med respekt, värdighet och som en person med förmåga att fatta beslut och vara delaktig i dessa så långt det är möjligt. Yrkesverksamma som möter demenssjuka ska också skapa och upprätthålla en relation med den som är dement (Socialstyrelsen, 2016). Som tidigare nämnts tillskrivs relationen i socialt arbete stor vikt för att uppnå förändring och meningsfullhet i en klients liv (Howe, 1998).

Därmed kan relationen också anses vara viktig i arbetet på en daglig verksamhet för att uppnå svar på dessa frågor som klientens behov och önskligheter utgör. Genom att lära känna den demenssjuke, kan den yrkesverksamme tillsammans med klienten, forma dennes verksamhet utifrån de önskligheter och behov som uttrycks. Detta kan ses som ett första steg i ett relationsskapande i linje med ett personcentrerat förhållningssätt som sätter klienten i fokus (Socialstyrelsen, 2016). Klientens självbestämmande och rätt till delaktighet har påverkat yrkesverksamma i deras roll i allt större utsträckning efter att mentalsjukhusen och vårdinstitutionerna avvecklades. Därav är det viktigt att ta dessa två förhållningssätt att arbeta med klienten, i beaktning, för att förstå hur synen på klienten påverkar den yrkesverksammes arbete. Även om socialarbetaren behöver förhålla sig till klientens önskemål och rätt till självbestämmande, har den yrkesverksamme ofta ett stort inflytande på klienten och tillämpar ibland en stark styrning i beslut som rör klientens verksamhet (Socialstyrelsen, 2012).

1.5 Viktiga faktorer för att skapa relationer

Att skapa relationer är något som socialarbetaren behöver behärska och öva på (Howe, 2008). Relationens betydelse är, som tidigare nämnts, det enskilt viktigaste och mest verksamma aspekten för att en förändring i en klients liv ska förbli bestående. Mattila (2015) har specificerat de främsta kriterierna för att kunna skapa och bibehålla en relation med en klient. Han menar att ett relationsskapande behöver tid och kontinuitet för att bygga ett förtroende. Klienten behöver känna att socialarbetaren är tillgänglig, visar intresse och engagemang, både känslomässigt, mentalt och fysiskt. Vidare kriterier handlar om att skapa ett förtroende och tillit genom det sätt socialarbetaren agerar på och i bemötandet av klienten. Socialarbetaren behöver även ha tålamod och ha energi att stå kvar när orken att vara känslomässigt närvarande tagit slut. Speciellt i mötet med dementa som kan uppvisa ett omdömeslöst beteende eller där relationen på annat sätt kan upplevas dränerande (Howe, 2008).

Anne Denhov (2007) har i sin litteraturoversikt funnit liknande faktorer som ligger till grund för en hjälpande relation, dock utifrån klienters perspektiv på vad som gör relationen speciell. Denhovs (2007) studie visade att det var viktigt för klienterna att bli bemött som en person, att bli sedd och inte förbli en klient bland många andra som socialarbetaren möter. Att få känna sig värdefull och bli sedd som en person som är värd att lyssna på och med expertkunskaper, om sig själv och sin situation. Detta fann Denhov (2007) som viktiga aspekter i byggandet av en relation. I vård av dementa blir detta speciellt viktigt då den egna autonomin och det mänskliga värdet är grundläggande för självet och den demenssjukes möjlighet till att kunna vara en social deltagare så länge det är möjligt. Utan detta riskerar självet att försvinna och med det kommer känslan av att vara socialt död (Watson, 2016). Vidare tar Denhov (2007) upp faktorer som att känna gemenskap, ha någon att prata med, flexibilitet, tillgänglighet, och när den yrkesverksamme gör något extra för klienten, som viktiga delar i en hjälpande relation. Mattila (2015) menar att det är viktigt att den yrkesverksamme i socialt arbete tar sig tid och engagemang i att skapa en egen relation till klienten och inte utifrån det som klientens nätverk och sparade papper och handlingar kan berätta. Att skapa en egen relation är viktig då socialarbetaren utgår från sin egen människosyn och värdegrund och därmed ger den yrkesverksamme en egen uppfattning av klienten som inte färgats av andra faktorer, som närstående eller handläggare (Mattila, 2015).

Mattila (2015) beskriver relationsskapandet som en pyramid, där basen utgörs av positiv tid tillsammans, uppmuntran och positiv förstärkning. Därefter, i mitten, tillkommer tydliga instruktioner och i toppen regler och konsekvenser. Att vara en viktig person i en klients liv innebär även att sätta en tydlig struktur av ramar och gränser, stå för det strukturella samtidigt som klienten bli bemött med känslomässig närhet, värme och stöd. En relation nyanseras då

förväntningar, ramar och gränser är tydliga, där ett upprätthållande av dessa varvas med omtanke, umgänge och skratt. När socialarbetaren står för tryggheten genom sitt agerande och bemötande, kan klienten skapa ett förtroende och en tillit till socialarbetaren och på så sätt omarbota sin upplevelse av omvärlden. Klienten får något att förhålla sig till. Socialarbetaren behöver även vara tydlig i sitt förhållningsätt, sin värdegrund och sina egna gränser, samt vara noga med att hålla löften och åtaganden (Mattila, 2015).

Socialarbetare tenderar ibland att beskrivas som ”nästan som en vän” av klienterna. Inte för att klienterna inte förstår eller vet om förutsättningarna för relationen, utan som ett uttryck för varför just den relationen är speciell för klienten (Denhov & Topor, 2011). Vad som skiljer relationen från en vänskapsrelation, menar Denhov & Topor (2011), är att klienten inte behöver känna av pressen av att behöva investera motsvarande energi i en relation. Det vill säga, bry sig om socialarbetarens egna problem och vad som händer i dennes liv, inte heller är socialarbetaren involverad i någon större utsträckning i klientens sociala relationer. Klienten vet om att socialarbetaren har tystnadsplikt och att socialarbetaren står kvar och kan ta emot och härbergiera mer jobbiga delar i klientens liv, än vad som vore möjligt att dela med en vän.

Oavsett i vilken kontext en hjälpare relation formas är det viktigt att relationen tillåts få ta tid och inte stressas fram. En nära relation skapas inte i det samma två individer möts, utan behöver få tid att mogna. I vissa fall infinner sig närheten relativt snabbt, medan relationen i andra fall tar tid på sig och individerna trevande försöker finna trygghet och tillit i varandra (Denhov, 2007)

Relationsnycklar-nyckeln som låser upp relationen

Johan Appel (2016) påpekar vikten av hur socialarbetaren ser och tänker på sina klienter och vilken inverkan det har på relationsskapandet. Appel (2016) menar att det är när socialarbetaren tänker på sin roll som enbart professionell och endast fokuserar på yrkesrollens etikett, som Socialarbetaren riskerar att förlora sig själv och det som gör socialarbetaren unik i mötet med klienterna. Genom att sätta fokus på relationsskapandet kan den yrkesverksamme få en bredare förståelse för hur relationen skapas och inse att det finns mycket att göra för att en relation ska fungera och inte enbart är avhängt på personkemin. På så sätt förtydligas även ansvaret, kraften och makten som socialarbetaren har i mötet med klienter (Appel, 2016).

Att finna en gemenskap och något som för socialarbetare och klient samman, är något som Denhov & Topor (2011) påpekar är en viktig del i skapandet av en hjälpare relation. Dock är det när detta gemensamma hittats, som socialarbetaren har låst upp det unika i en relation till en klient. Detta sätt att ”läsa upp” relationer med hjälp av rätt ”nycklar” kallar Appel (2016) för relationsnycklar. Det är ett tankesätt kring relationer som riktar in sig på just det som är speciellt med ”den här individen”. Det är den yrkesverksamme som måste skapa den nyckel som passar för att låsa upp ”just den här relationen”.

2 Teoretiska perspektiv

Nedan kommer en redogörelse för de begrepp och de teoretiska perspektiv som ligger till grund för tolkningen av de genomförda intervjuerna. Jag har valt att använda mig av anknytningsteori och emotionell intelligens som större teorier, med stöd av mentalisering och ”användning av självet” som begrepp.

2.1 Anknytningsteori

Anknytningsteorin är *”...en modell enligt vilken utvecklingen i varje ögonblick bygger vidare på tidigare erfarenheter, men där också varje ny erfarenhet har möjlighet att omforma de tidigare.”* (Broberg, Granqvist, Ivarsson, & Mothander, 2006, s. 18)

Med detta menar Broberg et.al (2006) att de erfarenheter som vi får under våra tidiga levnadsår är viktiga eftersom de är genom dessa som vi handskas och möter relationer senare i livet. Teorin förklarar också bandet mellan ett barn och dess anknytningsperson (er), ofta föräldrar och andra anhöriga, och hur barnet skapar inre arbetsmodeller för att förstå och förutse beteenden i de relationer som barnet har i sin närhet, som föräldrar, nära familj och på sikt vänner och i kärleksrelationer. Anknytningen utgör en av våra mest känslomässiga relationer och handlar därmed också om något större än att endast reglera trygghet i situationer som upplevs som stressande eller farofyllda för ett barn. Anknytningen blir en viktig del för barnet under dess uppväxt och personutveckling, och med tiden får det betydelse för människans liv, dess förmåga att skapa relationer och att organisera sitt inre liv (Broberg, Granqvist, Ivarsson, & Mothander, 2006).

Anknytningsteorin samlar också andra viktiga aspekter av en individs sätt att skapa och förhålla sig till människor i sin närhet. Vår förmåga att mentalisera med andra kommer av den spegling av känslor som sker i tidigt nära relationer. Genom denna spegling blir självet begripligt och vägvisande i hur relationer och situationer betendemässigt och emotionellt ska behandlas (Rydén & Wallroth, 2010). För socialarbetaren utgör förståelsen av självet en grund för att kunna använda sig själv som verktyg i mötet med klienter. Graden av den emotionella intelligensen baseras på hur den yrkesverksamme förhåller och använder sig av känslor som uppstår i mötet med människor och i olika situationer, samt den information som dessa bidrar med i mötet med andra och i det egna självet. Den sociala kompetensen anses därför beroende av vår förmåga att reglera och hantera känslor i oss själv och i andra, vilket i sin tur påverkar sättet som socialarbetaren närmar sig en ny klient och skapandet av relationen (Howe, 2008) (Howe, 1998). Syftet med studien är att bättre förstå intervjupersonernas upplevelser och erfarenheter av att skapa relationer. Genom att förklara denna koppling mellan teorierna och begreppen blir det lättare att förstå dessa upplevelser och därmed blir strategier och åsikter synliga.

För yrkesverksamma i socialt arbete kan anknytningsteorin ge en förståelse för hur vår uppväxt påverkar oss som sociala varelser i vuxenlivet. Teorin hjälper socialarbetaren att förstå sin egen anknytning, den sociala kompetensen samt hur dessa inverkar på den yrkesverksammes sätt att skapa relationer, men ger också en förståelse för hur anknytningen påverkar klienters sätt att handla och hantera relationer i sina egna liv (Broberg, Mothander, Granqvist, & Ivarsson, 2008). I relationer som är trygga, emotionellt närvarande och lyhörda, tenderar människor att ha en uppfattning om sig själv och andra som är positiv. Anknytningsteorin ger socialarbetaren en möjlighet att anpassa insatsen och exponera klienter för positiva relationer som på sikt har en positiv inverkan på klientens inre syn på sig själv och andra (Howe, 1998).

För demenssjuka kan relationer utgöra en stor utmaning och något som blir mer negativt än positiv. Därav kan positiva relationer anses viktiga för den upplevda livskvaliteten och meningsfullheten i den demenssjukes liv, något som utgör grunden inom verksamheter för demenssjuka (Socialstyrelsen, 2016).

2.2 Mentalisering

I föregående avsnitt förklarades mentaliseringens koppling till anknytningsteorin. Nedan kommer en mer ingående redogörelse för vad mentalisering innebär och hur det blir relevant i den yrkesverksammes skapande av relationer i sitt arbete.

Att mentalisera innebär att vi utgår ifrån att alla, inklusive oss själva, drivs av egna tankar, viljor och önskemål som vi ibland inte kan förutse. Vi försöker gissa oss sig till våra egna eller andra människors känslor och tankar i en viss situation, men med vetskapen om att vi kan ha fel. När vi mentaliserar blir vi också medvetna om oss själva och att det är vi som styr våra tankar och känslor, men också vetskapen om hur vi påverkar vår omgivning och människorna i den. Människor har lärt sig denna egenskap då det är fördelaktigt att kunna förutse andra människors bakomliggande motiv och försöka förstå och förhålla sig till dessa. Vi vill förstå meningen i det som sker och att vi kan ha, och har, olika perspektiv i olika situationer (Rydén & Wallroth, 2010). Denna förmåga att reflektera över orsaker och motiv i sitt eget och andras handlande, är något som vi lär oss genom våra första relationer i livet. Det lilla barnet har genom sina anknytningspersoner skapat en inre spegelbild av sig själv och sina känslor. Denna inre spegling är mycket känslig för yttre påverkan, dvs. förändring i känslor och beteenden med dem vi har nära relationer. Här är det anknytningspersonernas uppgift att spegla barnet i sina känslor på ett tillräckligt adekvat och kontinuerligt sätt, som sedan kommer att hjälpa barnet att forma inre, fasta modeller för olika känslotillstånd. Genom denna typ av speglingsprocesser förankras betydelsefulla känslor hos barnet, som ges ett viktigt känslomässigt verktyg för att hantera liknande situationer (Rydén & Wallroth, 2010).

Genom att mentalisera med sina klienter kan den yrkesverksamme i socialt arbete försöka förstå vad klienten tänker och känner. Även om det inte alltid är rätt, har socialarbetaren ändå ett sätt att bättre kunna läsa av klienter de möter (Rydén & Wallroth, 2010). Med risk för att yrkesverksamma endast ser demenssjuka som en kropp i behov av vård och utan sinne, tankar och ett själv, blir den mentaliserande förmågan viktig när det kommer till att förstå demenssjukas inre tankar och en värld som är separat från kroppens upplevelser. Speciellt då förmåga att kommunicera, att minnas och att uttrycka känslor på rätt sätt, försämras och påverkas vid demenssjukdom (Watson, 2016). I studien blir detta relevant då intervjupersonerna ständigt måste sätta sig in i sina klienters känslor och tankar lära sig läsa av dem för att alltid kunna ta klienternas känslor på allvar.

Vi lär oss tidigt att skilja olika beteenden åt, de rationella från de irrationella. Och det är när ett beteende inte är rationellt som vi har användning för vår förmåga att mentalisera. Förmågan att mentalisera gör det lättare för socialarbetaren att bl.a läsa av affektfyllda situationer och är en viktig del i den sociala kompetensen (Rydén & Wallroth, 2010). Som tidigare nämnts är det viktigt i socialt arbete att den yrkesverksamme har god självkänedom och förmåga att reflektera över och härbergiera sina känslor, detta ingår i en generell bemötandekompetens som är nödvändig för att kunna möta människor varje dag. Grunden i människors empatiska förmåga, deras sociala färdigheter samt moraliska beteende utgörs av förmågan att kunna sätta sig in i en annan människas känslor, tankar och perspektiv. Här blir den mentaliserande förmågan viktig för denna studie, då det är en betydande egenskap för att skapa och bibehålla relationer (Rydén & Wallroth, 2010) (Blennberger, 2016) (Howe, 2008).

2.3 Emotionell Intelligens

Salovey and Mayer (1990) beskrev emotionell intelligens som: *“The ability to monitor one's own and others' feelings and emotions, to discriminate among them and to use this information to guide one's thinking and actions.”* (Morrison, 2007, s. 250)

En känslans verktyg

Känslor, eller affekter, utgör en stor del av emotionell intelligens då begreppet går ut på att förstå oss själva och andra människor som känslomässiga individer.

En emotionellt intelligent person har förståelse för hur känslor påverkar vårt sätt att tänka, känna, handla och att tolka omvärlden. Samt att känslor påverkar sättet vi förhåller oss till, närmar oss och förstår andra människor. Känslor fyller kontinuerligt våra liv och tar upp en ansevärd mängd mental energi då de är nyckfulla och oberäkneliga. I en stund kan en känsla väcka en tanke, för att i nästa försvinna bort med en annan känsla eller tanke. En individ som är emotionellt intelligent klarar av att ta kontroll över dessa känslor på ett kognitivt plan och kanalisera dem, eller använda sig av dem i sin sociala vardag och relationer (Howe, 2008).

Egenskaper i en emotionellt intelligent socialarbetare

En emotionellt intelligent socialarbetare har en hög självmedvetenhet om sina känslor och hur de kan hantera dem. De analyserar och reflekterar över källan och orsakerna till sina och andra människors känslotillstånd. De är medvetna om hur detta påverkar deras sätt att tänka, deras beteende och vad de sänder ut till andra människor, samt hur det inverkar på människor i sin omgivning (Howe, 2008). Det är inte ovanligt att klienter har utvecklat en känslomässig känslighet gentemot människor som de är beroende av, i vissa fall yrkesverksamma i socialt arbete, möjligtvis på grund av tidigare erfarenheter av svikna och sårande vårdrelationer. Därav blir socialarbetarens egen känslomässiga känslighet gentemot klienten avgörande i skapandet av en relation, då förtroende är en viktig aspekt i en hjälpsamt relation (Morrison, 2007). Genom att kunna reflektera över det känslotillstånd vi befinner oss i kan vi dra nytta av och påverka våra tankar och på så sätt också vårt humör. Emotionellt intelligenta socialarbetare kan därför ingjuta positiva känslor i sin omgivning och framförallt i sig själva genom att reglera och leda sina och andra individers känslotillstånd. För yrkesverksamma inom socialt arbete är denna egenskap viktig då det får klienten att känna sig positiv på sig själv och med sin omgivning (Howe, 2008). Utifrån studiens syfte blir detta viktigt för att förstå hur intervjupersonerna förhåller sig till och skapar relationer med sina klienter, samt hjälper till och förklarar enskilda upplevelser som intervjupersonerna beskriver i intervjuerna.

Apple (2016) menar att relationen växer och fördjupas genom positiva känslor som delas tillsammans. Detta ger klienten en känsla av samhörighet, även om minnet av den positiva stunden i vissa fall inte består för personer med demens. För demenssjuka kan positiva känslor som delas, möjliggöra en känsla av självständighet och delaktighet i det som sker runt den demenssjuke. Detta gör det möjligt för självet och personligheten att få ta plats och delas. Speciellt för personer där demensen är långt gånget och där utbyte av kommunikation kan vara svårt (Watson, 2016). I sin tur känner sig socialarbetaren öppnare mot klienten i vilket ett positivt utbyte kan fortsätta att ske (Morrison, 2007). En emotionellt intelligent socialarbetare vet att de känslor och beteenden som uttrycks inte alltid är sanna, utan kan maskera andra underliggande känslor, samt att vi är olika benägna att uttrycka vad vi känner och tänker beroende på vilken relation vi känner oss trygga i att göra så. Social arbetare som vet hur en trygg och säker relation skapas till sina klienter, möjliggör till att öppenhet och tillit får ta plats i relationen. Klienter kan på så sätt känna sig tillräckligt trygga för att dela med sig av sig själv och våga vara sårbar i relationen, något som intervjupersonerna ofta vittnade om. (Howe, 2008).

2.4 "Använda sig själv" som verktyg

Enligt Reupert (2006) kan "självet" beskrivas som ett verktyg. Likt hantverkarens primära behov av att använda verktyg för att kunna utföra sitt arbete, utgör "självet" det viktigaste en socialarbetare har att använda sig av för att närma sig en relation och lära känna sina klienter. I mötet med klienter kan socialarbetaren välja hur självutlämnande socialarbetaren vill vara eller hur mycket av självet som ska visas, utifrån relationens karaktär och begränsningar, beroende på vad som medvetet delas. Det kan handla om att dela berättelser och historier ur livet, intressen, visa olika personlighetsdrag som humor eller hur socialarbetaren känslomässigt reagerar i olika situationer. Det kan också vara det innersta privata, som önsknings, tankar, fördomar osv. Beroende på hur öppen socialarbetaren väljer att vara, kan det påverka relationen till klienter och andra relationer i socialarbetarens närhet, både negativt och positivt, men som med försiktighet och medvetenhet kan användas till en fördjupning av en relation (Ward, 2010). Att "använda sig själv" som verktyg innebär med andra ord att använda personlighet och egenskaper som gör den yrkesverksamme unik, samt att visa klienten att den yrkesverksamme är en individ med egna reaktioner och tankar. Eftersom vi som människor är olika, är variationerna stora i vad som gör oss unika. Hur socialarbetaren använder sitt själv i sitt arbete uttrycks olika från socialarbetare till socialarbetare och blir tydligt i denna studie för att förstå vilka verktyg och strategier intervjupersonerna använder sig av i skapandet av relationer och hur detta skapande sker. En stunds delande av erfarenheter kan vara det som får en relation att fördjupas där en gemenskap i den delade erfarenheten skapats och både socialarbetare och klient har något att bygga vidare på (Dewane, 2006).

Barnard (2012) talar om användandet av "självet" utifrån att det kan ses som ett verktyg att finjustera sina egna förmågor med, där självet är i behov av gränser, konfidentialitet och en medvetenhet om risken för självutlämning. Den yrkesverksamme kan i sin tur ses som ett verktyg för förändring där "självet" är en förutsättning för att kunna nå en förändring.

Dewane (2006, s. 544) menar att: *"Melding the professional self of what one knows (training, knowledge, techniques) with the personal self of who one is (personality traits, belief systems and life experience) is a hallmark of skilled practice. This melding process is often difficult to describe since we would diminish that which makes us unique by trying to define it."*

Att blanda det professionella självet med det personliga, kan medföra svårigheter. Å ena sidan finns självet, personen, människan, som är en del av en relation, å andra sidan måste samma person förhålla sig till relationen utifrån ett objektiva, professionellt själv. Det professionella förhållningssättet innebär bland annat att förbli objektiv och icke dömande i relation till klienterna. Dock innebär det inte det samma som att vara känslomässigt frånvarande, särskilt i ett yrke som handlar om relationer och speglar verkligheten (Dewane, 2006). Dewane (2006) menar att vara förbli fördomsfri och objektiv, är oförenligt med att samtidigt vara genuin och human som person.

3 Metod

3.1 Kvalitativ metod

Den kvalitativa forskningen använder sig av strategier som kan beskriva studerade fenomen och hur de är konstruerade. Möjligheten att beskriva och analysera situationer, upplevelser, handlingar, intervjuer och texter i detalj, utgör en viktig del av den kvalitativa forskningen. Ofta beskrivs det studerade utifrån ett helhetsperspektiv, där individer och situationer ses i sina naturliga sammanhang, men där avgränsningar givetvis är nödvändiga eftersom vi inte kan undersöka alla tillgängliga synsätt och perspektiv. Den kvalitativa forskningen försöker att förstå och uppleva världen genom och ur det studerades perspektiv i tanke-känsla och upplevelser som sedan analyseras med hjälp av olika teoretiska och begreppsliga aspekter (Larsson, Lilja, & Mannheimer, 2005).

Som metod för att inhämta information valdes halvstrukturerade intervjuer. Intervjuer av det här slaget lämpar sig särskilt bra då man vill försöka förklara fenomen och upplevelser ur intervjupersonernas perspektiv (Kvale & Brinkmann, 2009). Enligt (Gillham, 2008) utgör den halvstrukturerade intervjun ett bra verktyg för att uppnå god kvalitet på den insamlade informationen p.g.a. att strukturen i intervjun ger balans åt flexibiliteten. Strukturen utgörs bland annat av att intervjuerna är lika långa, alla intervjupersoner får samma frågor och om något, som är relevant för intervjuerna, inte kommit upp ställs följdfrågor för att guida intervjupersonerna vidare. Flexibiliteten i halvstrukturerade intervjuer består av öppna och utforskande frågor. På så sätt lämnas intervjupersonens svar öppna och fler och mer frågor kan ställas ifall intervjuaren anser att det kanske finns något mer att berätta som behöver lockas fram (Gillham, 2008). Halvstrukturerade intervjuer utförs på premisser av ett tydligt syfte och med en intervjuguide som täcker upp valda teman och med förslag på frågor. Det som sedan blir föremål för analys, är de utskrivna intervjuerna och inspelningen (Kvale & Brinkmann, 2009).

Hermeneutiskt förhållningssätt

I denna studie har jag använt mig av ett hermeneutiskt förhållningssätt i analysen av intervjumaterialet. Den hermeneutiska ansatsen strävar efter att genom att tolka en texts mening, finna en gemensam legitim förståelse för dess innebörd. Då jag har en tydlig och genomgående förförståelse om relationsskapande i socialt arbete är det viktigt att ta hänsyn till denna förförståelse då studien troligtvis kommer att påverkas eller influeras av min förförståelse. I en hermeneutisk ansats får intervjuarens egen förförståelse ta plats i tolkandet för att ge svar åt frågor och funderingar som ställs till texten (Kvale & Brinkmann, 2009). Enligt Kvale & Brinkman (2009) är detta något som jag inte kan undvika då jag inte förutsättningslöst kan tolka en text, d.v.s. jag kan endast bli medveten om vad jag redan vet och hur det kan påverka de frågor som ställs och därmed också de svar jag får. Allt detta sker i växelvisa steg runt i en cirkel eller som i en spiral neråt. Texten tolkas i sin helhet utifrån en obestämd och instinktiv uppfattning, där delarna tolkas var för sig och sedan värderas ännu en gång mot helheten, som i sin tur vidgar eller fördjupar förståelsen av delarna. Detta kallas för den hermeneutiska cirkeln eller spiralen, där helheten inte kan ses utan delarna och där delarna är beroende av helheten för att få mening (Kvale & Brinkmann, 2009).

3.2 Förförståelse

Kvalitativa forskningsansatser förhåller sig till förförståelse på olika sätt. Det hermeneutiska synsättet använder förförståelsen som ett verktyg i att förstå och tolka det material som ska analyseras, medan ett fenomenologiskt synsätt åsidosätter förförståelsen eftersom fenomenen betraktas så som de ter sig (Kvale & Brinkmann, 2009). Min förförståelse grundar sig i mina fem år som omsorgspersonal på en daglig verksamhet för personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar och hjärnskador. Verksamheten lägger stor vikt på relationskapande och bemötande som en viktig del i att förflytta klienterna närmare sina mål och att kunna upptäcka och ta tillvara på gamla och nyfunna resurser som klienterna besitter. Därför har jag fått en bra inblick i värdet av en hjälpande relation och vilka egenskaper som krävs för att skapa en relation. Som personal i verksamheten utgår du också ifrån att använda dig själv som verktyg och att kunna vara inkännande, empatisk, reflekterande, att ha god självkänedom och förmåga att möta människor där de är. Jag har med andra ord erfarenhet av hur en hjälpande relation i socialt arbete skapas, vilka strategier man kan och bör använda sig av samt vad som är viktigt i att arbeta relationsskapande. Min förförståelse utgår även ifrån att den hjälpande relationen är av stor betydelse för människor när det kommer till förändring, motivation och att uppnå sina mål. Utifrån ett hermeneutiskt synsätt kommer min förförståelse att vara viktig i hur jag förstår och analyserar intervjuerna (Larsson, 2005).

3.3 Intervjuguide

Intervjuguiden skapades i en första version utifrån de frågeställningar, som ligger till grund för studien, i tre rubriker. Jag har sedan låtit mig vägledas av liknande studiers intervjuguides och formulerat frågor som passat in under de enskilda frågeställningarna. På så sätt vart det möjligt att urskilja vilka frågor som troligtvis kommer kunna besvara studiens frågeställningar och syfte. Därefter gick jag igenom de frågor som formulerats för att avläsa vilka frågor som berörde de olika teorierna och begreppen som senare skulle användas för att belysa den insamlade datan med. En andra intervjuguide (se bilaga 1) skapades utifrån detta, där frågorna nu ställdes under den teori eller begrepp som de berörde. På så sätt skapades intervjuguiden med både frågeställningarna och de teoretiska perspektiven i åtanke. Genom en halvstrukturerad intervju, där intervjuaren kan, utifrån sitt eget omdöme och känslighet för intervjun, avgöra hur strikt intervjuguiden behöver följas, hur mycket av svaren som behöver följas upp och de olika alternativen som öppnar sig utifrån dessa svar (Kvale & Brinkmann, 2009). Detta bedömde jag skulle bli behjälpligt när det var dags för analysen av det transkriberade materialet och på så sätt möjliggöra att frågorna besvarade syftet och frågeställningarna.

3.4 Urval av intervjupersoner

Jag ansåg att personal på dagliga verksamheter var ett lämpligt urval utifrån den förförståelse som jag besitter om att arbeta på en daglig verksamhet och därmed hur det kan vara att skapa relationer med de människor som man arbetar med. Urvalet hämtades från en kommunal hemsida i Upplands län. Där information om dagliga verksamheter finns att läsa. Urvalet utgörs av dagliga verksamheter i och runt om en stad i Upplands län, som alla arbetar med antingen målgruppen LSS 1 eller 2. Alla de ca 50 tillfrågade verksamheterna fick samma informationsbrev som först skickades till cheferna eller andra som stod som kontaktpersoner på hemsidan. Dessa personer frågade i sin tur sin personal, eller sonderade intresset på andra sätt.

Dagliga verksamheter med ingen eller lite information på hemsidan uteslöts, verksamheter som låg för långt bort eller där det var svårt att resa kollektivt, valdes även de bort. Författarens egen arbetsplats uteslöts också, p.g.a. att etiska aspekter hindrade att intervjuer genomfördes. Fokus lades på verksamheter med tydlig metodik och/eller om de i sin beskrivning på hemsidan verkade ha en betoning på relationer, samspel eller gemenskap.

Eftersom studien inte är beroende av vilken målgrupp den dagliga verksamheten inriktar sig på, så valde jag den verksamhet där jag kunde utföra alla intervjuer inom samma verksamhet, då jag fick enskilda svar från enskilda verksamheter. På så sätt blev det möjligt att se avvikelser och likheter i upplevelser, strategier och vad intervjupersonerna beskriver som viktigt i skapandet av relationer till klienterna.

3.5 Intervjupersonerna och datainsamling

Som tidigare nämndes genomfördes studien med hjälp av kvalitativa intervjuer med personal som arbetar på en daglig verksamhet för människor som är under 65 år och lider av en demensdiagnos (personkrets 2 enligt LSS 1993:387, 1§). Informanterna eller intervjupersonerna arbetar med varierande sysselsättningsgrad på en kommunal daglig verksamhet i en storstad. De är fyra anställda, alla kvinnor mellan 35-65 år och med olika bakgrunder och erfarenheter inom vård och omsorg. Två av informanterna har arbetat i verksamheten sedan dess start 2005, alltså ca 11 år. Informanterna har alla ansvar för enskilda klienter, men ingen av intervjupersonerna har ett större ansvar eller roll som innebär mer ansvar för verksamheten. Verksamhetens huvudman utgörs av kommunen och verksamhetschefen arbetar inte särskilt nära vare sig personal eller klienter.

Jag vart själv ombedd att ta kontakt med informanterna för att boka in intervjuer efter att jag fått klartecken från en ansvarig chef som meddelade att man väntade på mitt samtal. Intervjuerna genomfördes under informanternas arbetstid, i ett enskilt rum på verksamheten som informanterna själva fick välja och kände sig bekväma. Tiden för intervjuerna anpassades efter intervjupersonernas schema och arbetsuppgifter. Till intervjuerna hade jag med mig en blankett om informerat samtycke, samt intervjuguiden. Intervjuerna inleddes olika beroende på vem jag träffade, men ofta infann sig småprat, frågor om dagen och andra allmänna samtal för att skapa ett förtroende och en kontakt mellan intervjuare och informant. Jag påbörjade intervjuerna med att jag bad informanterna att först berätta lite om sig själva, sin erfarenhet, utbildning samt vad de ansåg vara bäst med sitt arbete. Därefter tydliggjorde jag intervjuens ämne och fokus, varpå jag ställde följdfrågor kring de svar som informanterna gav. Intervjuguiden använde jag för att få en överblick över vilka frågor vi diskuterat, om jag berört allt som var relevant, samt som stöd ifall jag skulle komma av mig. Intervjuerna spelades in i sin helhet och transkriberades sedan ordagrant till text. Detta innebar skratt, pauser, tvekanden, om något var svårt att höra, hummanden osv. På så sätt bevarades intervjuernas känsla, stämning och mening. I de citat som används i analysen återkommer emellanåt tre punkter (...) i de fall där en paus eller ljud förekommer i transkriberingen. Även tre punkter inom hakparenteser [...] förekommer i citaten. Detta visar på att citaten kortats ned då en del av det ursprungliga citatet utelämnats (Språkrådet, 2008).

Att intervjua är ett hanterverk enligt Kvale & Brinkman (2009) där intervjuarens förmåga att ställa frågor, lyssna och följa upp intervjupersonernas svar något av det viktigaste i en intervju av god kvalitet. Jag lade märke till detta och förstod vad Kvale & Brinkman (2009) menade, då jag upplevde första intervjun som trevande och stel. Dock upplevde jag att jag vart bättre och bättre på att ställa frågor och följdfrågor, samt att styra tillbaka intervjupersonerna när sidospår uppkom, dock upptäckte jag att intervjupersonerna ofta hade en bra mening med en lång utläggning eller sidospår och jag uppmanade mig själv att ta det lugnt och lyssna in.

I och med denna insikt vart också intervjuernas kvalitet bättre. Intervjuernas kvalitet är avgörande för kvalitén på nästkommande delar i intervjustudien som analys och efterföljande diskussioner. Kriterier för en intervju av bra kvalitet handlar om omfattningen av spontana, relevanta, specifika och rika svar från intervjupersonerna, men också hur korta intervjufrågorna och hur långa dess svar är. Intervjuaren bör, för bästa kvalitet, följa upp och förklara meningen i det som är viktigt i de svar som fås. Tolkningen av själva intervjun bör ske redan under intervjuens gång samt att intervjun är av det slag där det ska vara lätt att analysera och sammanställa resultatet (Kvale & Brinkmann, 2009).

Kvalitativ innehållsanalys

Jag har valt att använda mig av kvalitativ innehållsanalys som metod för strukturering av texten, då innehållsanalys på ett tydligt sätt kan redogöra för innehållet i intervjuerna och skapa en tydlig bild av gemensamma nämnare mellan intervjupersonerna (David & Sutton, 2016). Alla fyra intervjuer lästes igenom var för sig, för att ge en helhetsbild över innehållet i intervjuerna. Därefter lästes intervjuerna igenom en andra gång, där meningen i varje textsegment definierades och gavs ett nyckelord eller en kod. Även minnesanteckningar gjordes för att kunna gå tillbaka till textsegment som är relevanta och för att inte tappa omedelbara tankar som dök upp. Intervjuerna lästes igenom en tredje gång utifrån frågeställningarnas perspektiv, där meningsbärande enheter och medföljande underrubriker identifierades utifrån de koder som definierats.

Tabell 1.

Citat	Meningsbärande enhet	Kod	Underrubrik
<i>”om vi pratar om deras dag här, så kan ju jag se till att den dagen kan bli något alldeles speciellt, för att då har man den här relationen och att dom litar på en”</i>	Relationen möjliggör meningsfullhet	Meningsfullhet	Relationens betydelse

Detta citat från intervjuerna får utgöra ett exempel på hur kodningen kan visualiseras i en mall (Tabell 1) för att skapa tydlighet och ge forskaren en överblick över intervjuernas innehåll. Genom detta sätt att koda görs det möjligt att se vilka teman som är relevanta, vad som faller bort eller vad som kan slås ihop. Denna process möjliggör en minskning av mängden analysmaterial och göra det hanterbart utan att någonting går förlorat (David & Sutton, 2016). Därefter lästes intervjuerna igenom en fjärde gång med fokus på gemensamma och avvikande nämnare i intervjuernas helhet. Detta för att få en tydligare överblick över vad intervjuerna menar och jämföra med den kodningsmall som upprättats. Genom att på ett sätt kvantifiera kvalitativa data, kan textmassorna som intervjuerna utgör, reduceras visuellt och dess komplexitet blir mer överskådlig och begriplig. Kodningen gör det möjligt att upphöja delar av intervjuerna, så att uppmärksamhet kan ges till de områden som forskaren anser vara intressanta (David & Sutton, 2016).

Avgränsning

Min avsikt har varit att intervjua människor som arbetar med socialt arbete och deras upplevelse av att skapa relationer med sina demenssjuka klienter. Därav har jag inte definierat vem som arbetar med socialt arbete, utan utgått ifrån min egen förförståelse och erfarenhet när

jag valde yrkesgrupp att intervjua, personal på en daglig verksamhet. Utifrån detta förhåller sig även litteraturen jag insamlat, till att benämna människor som arbetar med socialt arbete, utan att göra någon närmare definition av fokus på yrkesgrupp. Inte heller fokuserar studien på maktbalansen i en hjälpande relation eller vad som är det bästa förhållningssättet mellan det strikt professionella eller det nära relationella.

3.6 Forskningsetiska krav

Att bedriva forskning fordrar att forskaren följer vissa etiska riktlinjer, betänker och reflekterar över etiska frågor innan intervjuundersökningen påbörjas samt håller sig mottaglig och fortsatt reflekterande för dilemman och flertydigheter som kan uppstå i forskningsprocessen (Kvale & Brinkmann, 2009)

Vetenskapsrådet har tagit fram forskningsetiska principer vars syfte är att ge ramar åt forskaren att förhålla sig till och skydd för informanterna, så att en lösning går att finna vid en konflikt mellan forskningskravet och individskyddskravet. Individskyddskravet omfattar bland annat konfidentialitetskravet, samtyckeskravet, informationskravet och nyttjandekravet. (Vetenskapsrådet, 2002).

Informations och samtyckeskravet uppfylldes genom att alla intervjupersoner, i ett inledande brev (se bilaga 2), tillfrågades om de kunde tänka sig att ställa upp i medverkan av intervjuerna, här beskrevs också ramarna för intervjuerna löst, samt att de var frivilligt att delta. Vid intervjutillfället tillfrågades intervjupersonerna även muntligt om sitt deltagande i studien, samt tid på sig att läsa igenom en skriven text med ytterligare information om vad deltagandet i intervjuerna innebar. I denna tydliggörande text beskrevs studiens syfte, samt vad intervjupersonerna kunde vänta sig i form av tidsåtgång och vilken typ av frågor som kunde komma att ställas. Även i denna text fick intervjupersonerna information om att deltagandet var frivilligt och att de närhelst kunde välja att avsluta samt avstå från att svara på frågor under intervjun. När intervjupersonerna läst och visat att de förstått innebörden av texten fick de skriva på en blankett om informerat samtycke (se bilaga 3).

Konfidentialitetskravet och nyttjandekravet uppfylldes genom att alla namn på intervjupersoner, klienter, verksamheten, människor i klienters nätverk osv anonymiserades i såväl transkribering som i presentationen av resultatet. Ljudupptagningarna från intervjuerna fördes över på ett krypterat USB-minne som förvarades i min närhet. Ingen annan än jag kom heller att höra eller veta om vad som sades under intervjuerna. Intervjupersonerna fick också information om hur ljudupptagningarna skulle behandlas under studiens gång och därefter raderas vid ett godkännande av studien. Då verksamheten som intervjupersonerna arbetar på är en mycket liten verksamhet så har jag gjort valet att inte närmare beskriva verksamheten, då en för detaljerad bild skulle kunna äventyra anonymiteten på intervjupersonerna. Därav har jag inte heller skrivit ut den hemsida från vilken jag valde mitt urval då även det skulle äventyra verksamheten och intervjupersonernas anonymitet.

3.7 Validitet och Reliabilitet

Reliabilitet handlar om huruvida andra forskare, vid andra tidpunkter kan återskapa resultaten från en studie. En intervjustudie behöver därför ta hänsyn till om intervjupersonerna kommer att svara på andra sätt under en intervju och om svaren påverkas av vem som utför intervjun. Intervjun behöver följa en viss logik (Kvale & Brinkmann, 2009). Därför har varje moment som gjorts i studien, noga dokumenterats i metodavsnittet. I intervjuerna var jag också noga med att frågor som täckte de relevanta områdena ställdes, detta för att få ett sammanhängande mönster mellan intervjuerna och på så sätt öka konsistensen i datan. Något som kunde bidragit ytterligare till reliabiliteten i studien hade varit om någon annan, utöver mig själv också transkriberat intervjuerna.

Detta hade tydliggjort olika synsätt på de svar som gavs på frågorna och också uppfattningen av intervjupersonerna. Under intervjuens gång ställde jag samma typ av fråga, men på olika sätt, för att locka fram intervjupersonernas olika perspektiv på en fråga. Detta gjordes dock bara då jag ansåg att det behövdes eller om jag inte fick ett tillfredställande svar första gången. I och med detta förtydligade jag även frågorna om jag ansåg att intervjupersonen inte förstätt frågan jag ställde första gången.

Validitet syftar till att forskaren studerar det som var avsett att studeras, d.v.s. bland annat att intervjufrågorna är utformade så att de undersöker det som ska studeras och att teorier och tidigare forskning är relevanta och logiska att härleda till analys av data och efterföljande diskussion. Detta liknas vid intern validitet (David & Sutton, 2016). Här spelar även intervjuens kvalitet in och hur sanningsenliga intervjupersonerna är i sina svar. Valideringen sker löpande i varje del av studien under forskningsprocessens gång (Kvale & Brinkmann, 2009). Därför är min egen intervjukicklighet och trovärdighet, i huruvida jag har kritiskt analyserat och redogjort för de olika delarna i studien, viktigt för studiens validitet i sin helhet. Studiens validitet är även beroende av om läsaren kan förstå och följa fenomenet som är avsett att studeras i studiens olika delar (Larsson, Lilja, & Mannheimer, 2005).

Då detta är en liten studie med endast fyra intervjuer kan man säga att den externa validiteten inte är särskilt stark. Den externa validiteten syftar till att de data jag representerar går att applicera på en större population (David & Sutton, 2016). Detta eftersom det är svårt att säga ifall resultatet skulle bli den samma om studien skulle genomföras igen. Detta på grund av att ett urval på endast fyra socialarbetare inte kan representera alla socialarbeters åsikter och uppfattningar. Dock kan jag utifrån intervjupersonernas svar, jämföra dem med den forskning som finns.

4 Resultat och analys

I kommande avsnitt redogörs för de resultat som framkommit i analysen av intervjuerna. Texten är indelad utifrån de teman och underteman som framkommit under analysen av intervjuerna. Dessa teman och underteman är:

Viktiga faktorer för relationsskapandet

- 1) Lära känna fasen.
- 2) Bibehålla relationen i vardagen.

Strategier för relationsskapandet

- 1) Möta klienten där den kan bli bemött.
- 2) Socialarbetarens egenskaper.

Uppfattning om relationsskapandet

- 1) Utmaningar i den professionella rollen.
- 2) Syn på klienten.
- 3) Relationens betydelse.

I resultaten förekommer citat hämtade från intervjuerna. Därför används även de benämningar på klient och socialarbetare rollerna, som intervjupersonerna använder sig av i sitt arbete. Det vill säga *gäst* för klient och *personal* för socialarbetare, yrkesverksam eller intervjuperson.

4.1 Viktiga faktorer för relationsskapandet

Samtliga intervjupersoner påpekade vikten av förtroendet i en relation. Utan förtroende kunde inte en relation bibehållas, och utan en relation var det inte heller möjligt att bygga ett förtroende. Detta går i linje med de kriterier som Mattila (2015) har definierat som viktiga för att skapa relationer med klienter. Ett förtroende uppnås genom det sätt som socialarbetaren agerar på och i mötet med klienten. Enligt intervjupersonerna identifierades ett befintligt förtroende hos en klient genom att de aktivt sökte upp dem för att be om hjälp eller stöd.

”Men att dom känner att dom har den relationen till mig så att dom vet att: -om jag pratar med henne så gör hon allt i sin makt för att hjälpa mig med det här...och det skulle ju inte finnas om man inte hade en relation.”

Lära känna fasen

Den inledande delen i relationsskapandet beskrev intervjupersonerna som en första tid av att lära känna varandra, uppmärksamma behov och önskingar hos klienten samt känna av om personkemin stämmer överrens. Tillsammans med klientens anhöriga och klienten själv, undersöker personalen vad klienten har och haft för intressen, om det är ett intresse som fortfarande är aktuellt eller om nya intressen uppkommit. Mattila (2015) menar att en relation behöver etableras utifrån socialarbetarens egen människosyn och värdegrund, vilket sker när socialarbetaren väljer att skapa en egen relation som är ofärgad av omgivningen och dokumentation. På så vis blir relationen unik och individuell utifrån varje klient.

Intervjupersonerna ansåg att klienten i det första mötet och den första inledande tiden i relationsskapandet behövde mötas med mycket värme och öppenhet och att det var viktigt att klienterna kände sig välkomna. “[...]det är väl att den gästen direkt ska känna att den är välkommen och att det finns värme här...som mänsklig värme[...].” Intervjupersonerna definierade detta som anledningen till att klienterna valde att komma tillbaka och att de så småningom tinade upp inför att vara på daglig verksamhet. Intervjupersonerna visade också förståelse för att klienterna kunde känna sig sårbara och utelämnade i sina första kontakter med den dagliga verksamheten och uppvisa defensiva känslor gentemot att ta del av insatsen. Howe (2008) menar att denna typ av reaktion från klienter kan vara resultatet av svikna relationer tidigare i livet och påpekar vikten av att socialarbetaren har förmågan att kunna känna igen vart dessa känslor kommer ifrån för att kunna bemöta dem med acceptans, empati och förståelse. En intervjuperson ansåg att början på att lära känna nya klienter, kunde liknas vid att påbörja vilken ny relation som helst.

”[...]så det ser man ju när gästen kommer. Vad det är för gäst, och så hälsar man, så tar de väl kanske nån minut...innan man har läst av varandra. För den, gästen, läser ju av mig lika mycket som jag försöker läsa av honom, eller henne...sen, därefter, så...får man ju treva sig fram och se.”

Intervjupersonerna identifierade att gemensamma intressen banade väg för att lättare skapa relationer till sina klienter, där det som kändes tryggt att prata om var lättare att förhålla sig till i mötet med klienten. I de fall där intervjupersonerna kunde identifiera en bättre kontakt mellan en personal och en klient, valde de att avvakta och inte försöka forcera fram en relation som inte föll sig naturlig. Dock påpekade intervjupersonerna att de ändå fortsatte att intressera sig för klienten och deras intressen, då intervjupersonerna uttryckte att det alltid fanns någon typ av relation som gick att utveckla. Apple (2016) påpekar att en relation inte är avhängt på om personkemin stämmer eller inte och att det är när det inte känns bekvämt som socialarbetaren behöver finna andra sätt att skapa en relation på. Detta främst genom att ge

fokus åt just relationskapandet och de faktorer som spelar roll för relationen. Här behöver socialarbetaren finna rätt relationsnyckel, eller få ta del av sina kollegors nycklar för att se om någon av dem eventuellt kan passa i denna relation.

Klientgruppens storlek var något som intervjupersonerna såg som en positivt bidragande del i skapandet av relationer. ”[...]just det här att man kommer så nära är ju lite...tyngre så mot om det är en större grupp, för då blir man kanske inte riktigt så nära så man blir med den här lilla gruppen[...]” Tid och kontinuitet är avgörande för skapandet av en relation och då det är få klienter menar intervjupersonerna att tiden finns till att skapa en närmare relation än om de behövt fördela sin uppmärksamhet mellan fler klienter. Intervjupersonerna har också större möjlighet att vara känslomässigt, mentalt och fysiskt tillgänglig på ett sätt som annars skulle vara svårt med fler klienter (Mattila, 2015). På frågan om det varit svårare att skapa specifika relationer om klienterna varit fler, svarade en intervjuperson att det är ett måste att kunna skapa specifika relationer om man ska arbeta med människor, oavsett klientgruppens storlek. Intervjupersonen påpekade också att när klienterna var få, var det ändå lättare att lära känna dem närmare och att hon som personal därför påverkades i större utsträckning av klienternas livsöden. Detta går i linje med det som Barnard (2012) och Blennberger (2016) menar, att den generella bemötande kompetensen behöver bestå av bland annat en förmåga att kunna skapa relationer med de människor man möter, oavsett yrkesområde inom socialt arbete.

”Nej, inte få specifika relationer, för det tror jag att man alltid...ska man jobba med människor så måste man kunna skaffa sig specifika relationer...så...men att man, att man kommer så nära...så det är ju svårt att själv inte...att ha sympati, men inte...ta till sig själv[...]”

En intervjuperson såg sig själv mer som en medmänniska för klienterna och att den professionella kunskapen hon hade om klientens sjukdomstillstånd, inte var överordnad hennes medmännisklighet och förmåga att vara närvarande i nuet med klienterna. ”[...]det känns mer som man är medmänniska, man är inte, jag kanske har en massa kunskap om deras sjukdom men jag är ändå en medmänniska[...]” Hon menade att ödmjukhet var viktigt att ha i mötet med klienten för att upplevas mer inbjudande, men också för att hon ansåg att människor som söker sig till en daglig verksamhet är i ett underläge, något som socialarbetaren inte behöver bidra till genom att skapa distans genom sin professionella roll.

”[...]att inse att även om man är jätte professionell, och fan är läkare så...ner på nivån och var medmänniska och se människor...att man ska aldrig sätta sig på höga hästar, jag tror man kommer så långt om man är ödmjuk, vilken målgrupp man än jobbar med...”

Det är denna typ av tänkande och balanserande av det personliga och professionella som socialarbetare behöver ta hänsyn till när de skapar relationer. Enbart fokus på ett professionellt förhållningssätt urholkar socialarbetarens syn och engagemang för klienten och skapar en distans mellan klienten och socialarbetaren (Appel, 2016).

Bibehålla relationen i vardagen

Intervjupersonerna förhöll sig olika till hur de närmade sig bibehållandet av en relation, men att relationen inte var självklar och inte får tas för given. Relationer är färskvaror som måste underhållas för att inte rinna ut i sanden eller upphöra helt (Appel, 2016). Bibehållandet av en relation ansåg intervjupersonerna, kräver att förtroendet som är givet, vårdas och förvaltas. Därtill menar de att trygghet, förtroende och tillit är faktorer som bör finnas för att en relation ska kunna fortsätta finnas. Intervjupersonerna ansåg alla att de hade ett ansvar i att inte låta

sina egna personliga behov och förehavanden påverka eller influera relationen eller verksamheten. Intervjupersonerna ansåg att det kunde inverka negativt på relationen och göra det svårare att vara närvarande och lyhörd i mötet med klienterna. Intervjupersonerna beskrev detta som att: ”[...]inte ha med sig sin egen ryggsäck, utan ställa sig själv åt sidan[...]” och att vara som en *tom person*. En av intervjupersonerna diskuterade kring att ställa sina egna behov åt sidan såhär:

”[...]man måste lyssna in, man får inte ha för bråttom, att det tar tid...och sen handlar det inte om mig för fem öre, utan det handlar om dom. Så vad jag tycker, tänker och känner, det...det får jag göra utanför jobbet...”

För att kunna ta detta förhållningssätt beskriver intervjupersonerna att det behövs empati, medvetenhet och följsamhet i mötet med klienterna. Men även att klienterna verkligen blir sedda och lyssnade till, samt att kunna stötta och stå kvar när klienten behöver det. Intervjupersonerna visar här att de förstår värdet av att använda det unika inom var och en av dem i likhet med begreppet att ”använda sig själv”. Samt visar på god mentaliseringsförmåga när de medvetet sätter sig in i hur det kan vara för klienterna i mötet med personalen (Rydén & Wallroth, 2010). Intervjupersonerna vet hur de ska förhålla sig till klienterna utifrån en professionell äkthet med sin egen mentaliserande förmåga i åtanke och förstå hur de egna känslorna påverkar egna förväntningar och agerande. För att kunna ”använda sig själv” som ett verktyg i skapandet av relationer behöver socialarbetaren känna till sina egna begränsningar när det kommer till hur och vilka känslor som driver och påverkar socialarbetaren. Utan detta synsätt går socialarbetaren miste om viktig information som kan påverka relationen negativt (Howe, 2008). Intervjupersonerna ansåg att klienterna var väldigt framgångsrika i att känna av om de vart sedda och lyssnade till på ett tillfredställande sätt. Apple (2016) beskriver att med små medel kan man få klienten att känna sig sedd, främst genom att visa engagemang i det som intresserar klienten och att lyssna till det som klienten har att säga. En intervjuperson benämnde detta som viktigt för att klienter ska våga öppna upp sig och att klienterna också testar hur mycket de kan lägga över på personalen eller hur långt bort gränsen befinner sig, dvs. hur tillgängliga personalen är.

”Jag tror man känner det...att dom känner det, gästerna, att jag är intresserad av dom. Det tror jag alla människor gör och framförallt om man är i kris så tror jag att man ännu mer känner av det[...]”

Att få positiv tid ihop var något som alla intervjupersonerna såg som en viktig del för relationsskapandet och bibehållandet av relationen, där gemensamma upplevelser och skatt sågs som något naturligt i den vardagliga interaktionen. En av intervjupersonerna beskrev sig själv som en *spelevink* som inbjöd till bus och skoj för klienterna. Genom att känna till vad klienten uppskattar, kunde hon använda det och skämta om ett gemensamt intresse och på så sätt slå an på det unika för just den relationen. Hon har hittat en ingång som är unik där klienten känner sig sedd och viktig för socialarbetaren (Appel, 2016). Detta togs främst upp i samband med frågor som berörde vetskap kring när en relation etablerats. Såhär svarade en intervjuperson: *”Man tänker ju inte på det viset, utan det är snarare...plötsligt så funkar det och man har kul tillsammans och man skrattar!”*

Intervjupersonerna kunde också delge olika händelser där relationen gynnats av att de gett det lilla extra för just den enskilde klienten. Det behövde inte handla om något specifikt, utan om vardagliga fenomen som att spendera extra tid med en klient, bejaka en klients intressen eller visa att *"nu prioriterar jag dig och vår tid ihop"*. Det centrala för begreppet att ge *det lilla extra* i en relation handlar om att se klientens behov och göra det som behöver göras, med klientens integritet och önskemål i beaktande. Det lilla extra kan, i citatet nedan, handla om att intervjupersonen väljer klienten istället för att stressa och skynda ikapp den övriga gruppen. På så sätt visar intervjupersonen att klienten är viktig och värd att ta sig tid med och gör något annat än det som förväntas (Denhov, 2007). En intervjuperson delgav en sådan erfarenhet:

"[...]det ögonblicket liksom när vi gick själva, alla gick före oss och vi...var sist (skratt)...eller så kanske de var just det att vi gick sist och jag sa att...-vi har inte bråttom...dom kan gå före, vi hinner vi också...det kan vara nått så enkelt[...]"

Intervjupersonen har i citatet ovan använt sig av sin emotionella intelligens för att läsa av vad klienten i just detta ögonblick behöver, därtill behöver också intervjupersonen mentalisera och sätta sig in i klientens situation och eventuella känsla över att kunna bli lämnad (Rydén & Wallroth, 2010) (Howe, 2008).

4.2 Strategier för relationsskapandet

Exakta strategier att använda för att skapa relationer med sina klienter, varierade mellan Intervjupersonerna. Vissa av intervjupersonerna var medveten om vilka egenskaper och strategier de hade till still sitt förfogande och vad de behövde tänka på och ta hänsyn till i relationsskapandet. De beskrev egenskaper som ödmjukhet, värme, att vara inkännande och att kunna läsa av situationen och klienten, men också att kunna vara flexibel och finna gemenskap i intressen och upplevelser (Denhov, 2007).

Möta klienten där den kan bli bemött

Intervjupersonerna var alla eniga i att en av de viktigaste förutsättningarna för en relation var att kunna möta klienten där den kan bli bemött. Här talade intervjupersonerna bland annat om att avdramatisera klienternas beteenden, genom att själva göra och säga fel saker. *"[...] på halvskämt skojar vi till det och säger att: -allt som händer på (Verksamheten), stannar på (Verksamheten), så att här får man vara den man är[...]"* och att de skyddar klienterna från deras sjukdomstillstånd och den skam som kan uppstå när en klient inte längre kan följa sociala koder. Detta kräver att socialarbetaren har förmågan att kunna ställa in sig på klientens våglängd. Vilket i linje med emotionell intelligens, handlar om att kunna läsa av den känslomässiga kontexten i en situation och ta hand om känslan inom relationen (Howe, 1998). Vidare menade intervjupersonerna att andra viktiga faktorer handlade om att få klienten att känna sig accepterad, bekräftad och tagen på allvar. Detta kräver en förmåga att kunna sätta sig in i känslan som sin klient har, att mentalisera med klienten, och förstå vad som händer och hur det kommer att påverka klienten (Rydén & Wallroth, 2010). Särskilt i situationer då klienten tydligt visat ett förtroende för en intervjuperson, där behovet av att förstå vart känslan kommer ifrån och hur klienten behöver bli bemött, blir central för att skapa tillit och trygghet hos klienten (Howe, 2008). Förutom tillit och trygghet, ansågs respekt i mötet med klienten vara bland det viktigaste för relationsskapandet. Särskilt för de klienter som på grund av sin sjukdom fick paranoida tankar eller där demensen på annat sätt påverkade klientens personlighet. Här var relationen avgörande för om klienten skulle söka upp personalen och berätta om sina tankar och om det i sin tur skulle gå att lugna klienten. Även i detta sammanhang poängteras vikten av att ha byggt upp ett förtroende hos klienten där relationen också utgör en trygghet som klienten kan förlita sig på finns kvar och ställer upp då det behövs (Denhov, 2007).

Intervjupersonen i citatet understryker vikten av att ta klienten på allvar, även i situationer som för intervjupersonen kan verka helt självklara. *"[...]då kanske jag raserar hela vår relation, om inte jag tar det på allvar. Klart att jag måste ta det på allvar, det är hennes känsla...och det är den som gäller[...]*. I detta, ansåg intervjupersonerna, ingår att visa respekt och medvetenhet för klientens behov, känslor och tankar som en del i en etablerad relation. Intervjupersonerna pratade även om att det inte gick att förhålla sig till alla klienter på samma sätt och att det var viktigt att se till varje klients individuella behov och förutsättningar, som ett led i relationskapandet. Intervjupersonerna beskrev utifrån detta individuella perspektiv, olika egenskaper och förhållningssätt de använde sig av i mötet med klienterna. En intervjuperson ansåg att ödmjukhet, gemenskap och lyhördhet för klienten var användbara verktyg för henne i mötet med klienterna, hon påpekade också vikten av att kunna "se" sina klienter vilket för henne innebar att lyssna in och ha fokus på klienten och att visa ett äkta intresse och engagemang för klienten. Medan en annan intervjuperson påpekade att strategierna förändrades och att *"[...]man får ju känna av läget lite..."* och på så sätt avgöra hur hon skulle förhålla sig och möta klienterna.

"[...]ser jag att det är en människa som är lite mer tillbakadragen, vill sitta i lugn och ro då, får jag ju utgå ifrån det. Är det nån som är mera sprallig och så, så, vet jag ju hur jag ska ta den...så man utgår ju ifrån, individen[...]"

Socialarbetarens egenskaper

Intervjupersonerna bidrog alla med sina erfarenheter av vilka specifika egenskaper som de använde sig av i relationskapandet till sina klienter. De var alla överrens om att vissa egenskaper var av större vikt än andra och att den professionella rollen behövde varvas med personlighet och humor. Nedan påpekar en intervjuperson vikten av att kunna vara personlig och bjuda på sig själv. *"[...]jag gillar inte det där att det ska vara så professionellt och så, utan...man behöver inte berätta det innersta, men att man bjuder på sig själv..."*

I enighet med tidigare forskning, talade samtliga intervjupersoner om att använda sig själv som verktyg och hur deras individuella personligheter tydligt kunde synas i verksamheten i olika utsträckning. Det uppfattades dock som något som skedde individuellt och där det var svårt att sätta fingret på vad det innebar att använda sig själv. I vissa situationer användes självet i bemötandet av en klient utifrån ett specifikt förhållningssätt utifrån klientens behov, som att visa extra mycket tålamod eller att alltid hålla ögonkontakt. Vaga förklaringar på exakt hur de använde sig själv återgavs och som oftast mynnade ut i resonemang kring vad som var viktigt att tänka på i förhållande till klienten (Reupert, 2006) (Mandell, 2008).

Därtill identifierades även värdet av att kunna affektreglera och omhänderta sina klienters känslor och ångest, som en viktig del i det vardagliga mötet med klienterna. Klienternas behov av att ha någonstans att få utlopp för sina känslor i en trygg miljö beskrevs som en vital del och särskilt då klienterna hade svårt med talet, kunde intervjupersonerna tydligt se frustrationen inom klienten. En emotionellt intelligent socialarbetare besitter just denna förmåga, att kunna känna igen vart känslan kommer ifrån och dess innebörd, samt kunna omvandla känslan till något positivt eller hjälpa till att härbärgera känslan (Howe, 2008). Intervjupersonen i kommande citat visar på en god mentaliserande förmåga och en förståelse för vad det är som pågår i klientens känslvärld och dess oförmåga att själva kunna placera och reglera känslan (Rydén & Wallroth, 2010).

"[...]då tror jag relationerna är viktigare än någonsin faktiskt. Att dom som kommer hit känner att dom kan prata om sin ångest och få utlopp för den[...]Man kan se frustration ibland, för visa har ju svårt och uttrycka sitt tal [...] jag tror att just i dom här...frustrationen och allt det här som finns inom dom, så behövs, måste dom ha någonstans där dom känner sig trygga och få utlopp för det..."

En intervjuperson påpekade den hårfina balansen som hon kände att hon behövde ha i klientrelationerna när det kom till att vara tillgänglig och välja att ta tag i vissa situationer eller inte. *"[...] jag ignorerar inte...kommer det upp nått så att säga, så tar jag tag i det på något vis, jag kan inte, jag måste nysta i det då[...]"* För intervjupersonen betydde detta att hon i vissa fall behövde stå för ett hopp och hjälpa klienterna att ändå finna mening i sin vardag. I andra situationer krävdes att hon var lyhörd för vilka situationer hon skulle gå in i eller försöka avstyra. Speciellt då klienter plötsligt kunde få tillbaka tjugo år gamla minnen som ibland var smärtsamma och riskera att fastna i dessa. Intervjupersonen i detta fall använder sig av sin emotionella intelligens för att känna in och läsa av sin klient för att på så sätt medvetandegöra klientens underliggande känslor och dess påverkan på klientens övriga känslotillstånd (Howe, 2008).

"[...] -okej att du glömmet lite, men de gör ju många gamla människor"...eller att: -man kan leva ändå. Och så försöker jag alltid ge hopp att: -nån forskare, vad vet vi? kanske om...ett halvår så har dom hittat gåtan [...] det är ju också så när man har en demenssjukdom att man kan, det kan komma upp sorg som är tjugo år gammal, som i och för sig man kan behöva prata om, men som man kan fastna i också. Så det är ju att hela tiden gå på en tunn lina, att veta att de där måste jag plocka upp och det där ska ja släppa, för det där ger bara mer ångest[...]"

Dock kan graden av tillgänglighet vara avgörande för hur trygg klienten känner sig i relationen, då otillgänglighet kan ligga till grund för otrygghet som ett symptom av tidigare anknytningsrelationer och dess brist på tillgänglighet (Rydén & Wallroth, 2010). Detta är intressant då intervjupersonerna många gånger påpekade vikten av att skapa tillit och trygghet, något som bara kan ske genom att vara tillgänglig och utgöra den fasta punkten i en klients liv (Mattila, 2015).

Intervjupersonerna höll samtliga med om att humor var en egenskap hos dem själva som de använde sig mycket av i mötet och i skapandet av relationer med sina klienter. En intervjuperson uttryckte att humorn var kopplad till henne som person och ibland kom ut spontant, dock inte helt utan eftertanke. Gärna som ett sätt att lätta upp stämningen på och frigöra klienterna från starka spänningar som kom av ångestfyllda situationer och tillfällen då demensen vart för påtaglig (Reupert, 2006).

"Jag använder jättemycket humor. Jag tokar till mig och säger...för att det är ju ofta det är så jobbigt för dom när dom gör fel...så att då...säger jag att: -så gör jag också. Och sen så fånar jag mig, vänder på nått ord eller betar mig märkligt själv och då skrattar dom och då släpper spärren, då släpper det svåra när dom har knutit ihop sig å inte kan prata..."

Dewane (2006) menar att humor som ett sätt att använda sig själv som verktyg, behöver komma naturligt och inte forcerat. Ett opassande användande av humor i ett möte med en klient, förminskar klientens problem och behov och riskerar att skapa ett avstånd mellan socialarbetare och klient. Dock kan humor bidra till en starkare relation genom att händelser och situationer normaliseras där humorn skapar en närhet som bidrar till ett fördjupande av relationen. I citatet ovan går det att utläsa att med hjälp av humor kunde intervjupersonerna

avdramatisera situationer, skapa gemenskap och bemöta klienterna utifrån deras behov. I detta, ansåg intervjupersonerna, ingick att kunna bjuda på sig själv, ha fingertoppskänsla i att läsa av situationer och ha medvetenhet om när det passar sig att använda humor i verksamheten, samt när det är läge för att skämta. Den emotionellt intelligenta socialarbetaren är medveten om hur det egna beteendet påverkar omgivningen och hur beteendet också påverkas av underliggande känslor. Men har även förmågan att läsa av människan i mötet och balanserat använda sina egenskaper till att skapa goda förutsättningar för en relation att utvecklas i (Howe, 2008) (Ingram, 2013).

4.3 Uppfattning om relationsskapandet

Samtliga intervjupersoner uttryckte positiva känslor för sina klienter och sitt arbete. Deras allmänna uppfattning om att skapa relationer och att ha relationsskapande som en del i sitt arbete, var att relationen har stor betydelse för både personal och gäster. De påpekade dock att utmaningarna var många och ibland svåra, men att de använde varandra i personalgruppen och regelbunden handledning som ett sätt att hantera svåra situationer och finna styrka.

”Då pratar jag med mina kollegor, för då är jag ju helt slut oftast: -GUD vad jobbigt de va, Åh, vad dåligt hon mådde. För det är ju...ja, då är man ju så själv fylld, så det är det enda sättet att få ut det. Det är att prata med kollegerna och sen ta upp på en handledning då och berätta.”

Howe (2008) tar upp betydelsen av att socialarbetare bör få handledning i sitt arbete för att kunna reflektera över de relationer de skapar. Detta för att de inte ska bränna ut sig då relationerna ofta kan vara känslomässigt krävande. God reflekterande handledning kan hjälpa socialarbetaren att förstå sig själv och sin klient så att den läkande aspekten i relationen kan få fortgå. En intervjuperson uttryckte frustration över att chefer och ledning var dåliga på att förstå djupet och innebörden i arbetet och att detta i sin tur påverkade verksamheten negativt. En annan intervjuperson påpekade att de gärna hade haft mer handledning på grund av de, stundvis, mycket känslomässigt tunga relationer och livsöden som personalen kom i kontakt med. Ur ovanstående del kan man urskilja vikten av handledning för att socialarbetaren ska kunna förbättra sina professionella relationer, sitt problemlösande och sin beslutsförmåga. För att inte socialarbetare ska känna sig arga, utarbetade och övergivna är det viktigt att få reflektera tillsammans med andra (Howe, 2008).

Utmaningar i den professionella rollen

Alla intervjupersoner upplevde att möjligheten till skapandet av en relation, påverkades av hur långt gången klienten var i sin demens. Detta kunde leda till svårigheter i att kommunicera med klienten och i hur stor utsträckning klienten klarade av att tillgodogöra sig verksamheten. Om klienten led av pannlobdemens försvårades relationsskapandet ytterligare då klienten vart svårare att ha en jämlik relation med på grund av ständig gränssättning och ett normbrytande beteende.

”[...]det blir ganska så ofta (att sätta gränser) för det är så olika med Alzheimer och pannlob(demens), med pannlob har man ju ett omedelbar behovstillfredsställelse och liksom, "det är bara jag"[...] det är ganska ofta man får gränsa och säga att: -.nej nu får du försöka och...vara här inne eller -nu får du dämpa dig och vänta på att den personen pratat färdigt.”

Denna gränssättning blir nödvändig då de känslor och sociala koder som annars vägleder personer i det sociala samspelet, inte längre existerar och blir svårare att förstå. Personen faller därför ofta offer för starka medryckande känslor samt irrationellt och omoget beteende. Därav blir social interaktion blir svår att upprätthålla. Att inte längre kunna dra nytta av relationer och kunna möta sociala interaktioner, bidrar till ytterligare stress för de människor som inte kan reglera sin känslomässiga balans. I enighet med anknytningsteorin och den mentaliserande förmågan som anser att människor kan omprogrammera sitt förhållande och sin förmåga att reglera sina känslomässiga reaktioner, fräntas de möjligheten att lära sig av andra hur man interagerar med andra människor. De fräntas också möjligheten att lära sig värdet av känslor i mötet med andra och dra nytta av den intelligens som kommer av att känslomässigt kunna reflektera över sitt eget beteende (Howe, 2008). En intervjuperson beskrev detta som att sätta gränser för en tonåring, men att gränserna behövdes för att skydda klienten själv och dess omgivning i vissa fall. En annan intervjuperson ansåg att denna gränssättning emellanåt var snudd på en kränkning. Hon uttryckte obekväma känslor mot att vuxna människor ibland behövde begränsas i hur många kakor de fick äta eller där deras autonomitet ibland behövde regleras till förmån för omgivningen och dem själva.

"[...]så att dom inte råkar illa ut själva eller äter för mycket, för många känner ju inte mättnadskänsla och då får man ju plocka bort saker. Och då kan dom ju säga -får jag inga mer kakor?...då känns det såhär liksom -men gud, det är ju en vuxen människa med ett helt liv och kan ha jobbat som...alltifrån städare, till journalist, till läkare, det är ju allt och så får man inte ens äta kakor[...]"

Andra utmaningar som intervjupersonerna beskrev, handlade om den känslomässiga investeringen de gjorde i relationerna till sina klienter. En intervjuperson berättade hur hon påverkats så starkt av en relation, att hon valde att stanna hemma en vecka när klienten avslutade sin vistelse på den dagliga verksamheten. Hon beskrev hur hon identifierade sig med klienten och använde ord som "om det varit jag" osv. Yrkesverksamma i socialt arbete har bara sitt eget reflekterande och härbergerande förmåga att ta till som skydd vid känslomässigt laddade tillfällen (Howe, 2008). I socialarbetarens uppdrag ingår att visa intresse och engagemang för klienten och ofta har den yrkesverksamme stor inblick i sin klients liv. De kan ha träffat anhöriga och i vissa fall också blivit sedd som en vän. Skillnaden i att den hjälpande relationen inte är en vänskapsrelation, handlar om vilka åtagande klienten behöver göra i förhållande till socialarbetarens känslomässiga investering i att föra relationen framåt (Denhov, 2007) (Denhov & Topor, 2011). Utmaningen som intervjupersonerna beskrev, var att finna en balans mellan det professionella och det personliga. Hur mycket de kunde vara dem själva och i vilken utsträckning en relation fick påverka dem. Samtliga ansåg att det var viktigt att en relation fortfarande var professionell, men att det också var viktigt att kunna visa klienterna av sitt *själv* och vem man var som person (Denhov, 2007).

[...]det är det jag menar på, att man måste...man kan inte bara vara undersköterskan XX utan...ja, jag måste bli en person för dom, eftersom det är ett sånt jobb vi har[...]

Syn på klienten

I intervjuerna framkom att intervjupersonerna i vissa fall likställde relationen med en klient som den de hade till en vän. Att klienterna lika gärna kunde varit någon de börjat prata med i en affär, att man har liknande humor eller visste vad den andre tänkte säga. *"[...]dom här människorna dom är ju så. Helt fantastiskt underbara och det är ganska lätt att nå dom, det kunde lika gärna varit i en butik man ha träffats i kön och stå och prata [...]"*

Alla intervjupersoner hade liknande syn på klienterna och deras rätt till att ses som en människa med känslor att ta hänsyn till, en röst som har något att säga och är värd att lyssna på. Ännu en gång underströk intervjupersonerna värdet av att ta klienten på allvar, oavsett hur konstig situationen kunde verka. Denhov (2007) håller med i detta och menar att det är när en person känner sig sedd och upplever sig själv som viktig och värd att lyssna på, som en hjälpande relation kan skapas och fortgå. Två intervjupersoner förklarade att detta var vad de brann för och beundrade sina klienter för sin styrka och det liv de tidigare levde.

"[...]eller bara fina människor, men det är så. Jag tycker det på nått vis, kloka människor och det är så svårt att se så kloka människor...och som bär den här...smärtan med sån kraft och...det är så...tungt, det är tungt och se[...]"

Relationens betydelse

Intervjupersonerna var alla överrens om att relationen höll stor betydelse för att de skulle kunna utföra den dagliga verksamheten. Relationen var också av stor betydelse för intervjupersonerna själva och ansågs bidra med ett djup i arbetet. En intervjuperson påpekade att hon lika gärna kunde arbetat med något annat om det inte var så att relationen inte var en så viktig del i arbetet. *"[...]annars är det ju rätt platt och tråkigt, då skulle jag ju kunna...stå i en tvätt och trava skjortor, eller stryka...eller nått.."*

De kunde alla se att relationen var nyckeln till både förändring och meningsfullhet i klienternas vardag. Relationen förde även med sig förväntningar och en möjlighet till att vara äkta och prata om det de såg hos klienterna. Intervjuerna visar att relationen är vad som bär klienternas vardag och ansågs av intervjupersonerna, vara primär för att klienterna skulle känna sig trygga i verksamheten och med intervjupersonerna. Intervjuerna visar också att den mentaliserande förmågan används ständigt av intervjupersonerna för att förstå och sätta sig in i sina klienters inre känslovärld. Det är i känslan som vi känner ett samband med en annan människa och det ger våra sociala kontakter en mening som hjälper oss att befästa de relationer vi har. Därtill får relationer sin betydelse utifrån de känslor som kopplas till dem (Howe, 2008). Förtroende kom åter igen att anses ha störst betydelse för möjligheten att skapa en relation och en intervjuperson delgav: *"[...]har man en bra relation så har man också byggt upp ett förtroende någonstans, och förtroende här är jätteviktigt..."*.

Inom anknytningsteorin tas vikten av första trygga relationer upp som den avgörande faktorn till hur trygga vi kan bli som vuxna. I skenet av detta visar intervjuerna att intervjupersonerna i många situationer får agera trygg hamn för sina klienter. Detta behöver nödvändigtvis inte betyda att intervjupersonerna utgör en anknytningsperson i klienternas liv, men att de får stå för en tillfällig trygghet i situationer som annars skulle bli svårhanterliga för klienterna på egen hand. Att kunna använda en tillfällig trygg hamn kan också liknas vid det barn som tack vare sin trygga anknytning, klarar av att för en stund vara ifrån sin primära anknytningsperson och under tiden riktar sitt fokus på sådant som dämpar svåra känslor (Broberg, Mothander, Granqvist, & Ivarsson, 2008).

5 Resultatdiskussion

Studiens syfte var att undersöka hur personal vid en dagligverksamhet upplever relationskapandet som en del av sitt arbete, vad de anser vara viktigt samt vilka strategier personalen använder sig av när de skapar relationer. Utifrån detta finns frågeställningar som ska besvaras. Därav har jag valt att strukturera upp den slutliga diskussionen utifrån frågeställningarna för att förtydliga hur och om de har blivit bevarade.

5.1 Hur uppfattar personal på daglig verksamhet skapandet av relationer till sina klienter?

Intervjupersonerna ser relationen som ett viktigt och självklart inslag i sitt arbete, men inte utan komplikationer eller utmaningar. Dock vinner känslan av självförverkligande och meningsfullhet över den tuffa arbetssituation som känslomässigt starka relationer medför. I enighet med Howe (2008) är hjälpande relationer emellanåt påfrestande på grund av känslans förmåga att ständigt förändras och uppbära nya känslor. I socialt arbete är det en självklarhet att arbeta med människor som lider av starka stressande känslor (ångest, sorg, ilska, förvirring). Därför är det grundläggande, för att nå fram och börja kommunicera med en person och att reducera mängden stress den människan känner (Howe, 2008).

Intervjupersonerna ansåg också att relationerna var vad de byggde sina arbetsdagar på, det som gav den mening och anledningen till att de kunde finnas där för sina klienter i stunder då det fanns ett behov. Detta ligger i linje med tidigare forskning som visar på att relationen i många fall är det enskilt viktigaste för social arbetare och dess möjlighet att kunna utföra sitt arbete (Trevithick, 2003).

Studien visar att intervjupersonerna ansåg att gränssättning för sina klienter både var svårt att genomföra, men också något som bidrog till konflikterande känslor. Gränssättningen upplevdes dock som nödvändig och en del av arbetet då intervjupersonernas arbete delvis handlade om att skydda klienterna själva och dess omgivning. De konflikterande känslorna rörde bland annat gränssättning för människor som intervjupersonerna såg upp till och såg som kompetenta och värdefulla. Detta kan ses som en bekräftelse av den diskussion om att det relationella förhållningssättet är oförenligt med de arbetsuppgifter som föreligger icke-behandlande socialt arbete. Socialarbetaren har ett uppdrag att slutföra där klientens autonomitet och förmåga att själv vara delaktig i sin process förminskas (Murphy, Duggan, & Joseph, 2013). Gränssättningen ansågs också utgöra ett problem för att skapa relationer med de klienter som led av pannlobsdemens, då sjukdomen försvårade klientens förmåga och möjlighet att ta del av sociala och relationella interaktioner med intervjupersonerna. Detta på grund av oförmågan att kunna läsa av och ta del av sociala koder och interaktioner. De blir istället förvirrande och svåra att förstå (Howe, 2008).

Intervjupersonerna ansåg också att det behövs en balans mellan att vara personlig och att vara professionell, då för mycket av det ena eller det andra tenderade att antingen bli gränslöst eller för distanserade. Det är socialarbetarens ansvar att forma en etisk och tillräckligt personlig relation, men där klienterna behöver inkluderas och göras delaktiga i att skapa gränserna för vilket relationen ska verka inom. På så sätt synliggörs autenticiteten i den hjälpande relationen, där gränssättningen förändras tillsammans med relationen över tid och socialarbetaren och klienten sammanförs av relationens gränser, snarare än håller parterna isär (O'Leary, Tsui, & Ruch, 2013). Gränsen mellan vad som är professionellt och personligt verkar emellanåt vara otydlig. Intervjupersonerna tillskriver klienterna varma känslor, beundran och att de lika gärna kunde träffats utanför verksamheten, som vänner. Relationen mellan en socialarbetare och klient beskrivas ibland som en förälskelse, där relationen uppstår snabbt och där de båda parterna är samstämmiga. Det vilar en sorts förtjusning och positivitet över att samarbeta tillsammans och som ger näring åt relationen. Andra relationer växer sig starka över längre tid, där vägen till relationen inte alltid varit rak och tydlig. I vissa möten hittar personer varandra på en gång, medan i andra behövs det tid för en relation att mogna fram. Intervjupersonerna påpekade att de investerar mycket av sig själva i sitt arbete och inte minst i de relationer de skapar med sina klienter. Intervjupersonerna berättade om nära relationer som var väldigt viktiga för dem, relationer som emellanåt kunde vara dränerande och energifulla och relationer som kändes tunga och svåra när klienterna

slutade eller vart sjukare. Forskningen visar att det är just det som socialarbetaren investerar i relationen, som gör skillnad för klienterna. Oavsett om det handlar om att förändra, behandla eller processa så är det i de relationer där socialarbetaren gjort det lilla extra som relationen får verklig betydelse och utgör ett verktyg i sig självt (Denhov, 2007).

5.2 Vad beskriver personalen är viktigt i skapandet av relationerna till sina klienter?

Vikten av att klienten har ett förtroende för socialarbetaren är ett genomgående tema i alla fyra utförda intervjuer, där skapandet av en relation är beroende av om det finns ett förtroende. Återkommande var också vikten av trygghet och tillit till intervjupersonerna själva och i verksamheten. Därav behöver intervjupersonerna ta sina klienter på allvar oavsett vad de själva ansåg om det klienterna hade att berätta om, men också för att det var i dessa stunder som intervjupersonerna mest tydligt kunde se ett förtroende och en tillit. Mattila (2015) menar att det är genom närvaro och tillgänglighet som en nära och bärande relation skapas, varpå socialarbetaren behöver göra sig närvarande i mötet med klienten för att kunna bygga ett förtroende. Detta bekräftar även min egen erfarenhet från dagligverksamhet där närvaron i mötet med klienter var av stor vikt och avgörande för hur väl jag lyckades lära känna klienterna.

Studien visar också att det var viktigt att intervjupersonerna tog sig tid och engagerade sig i klienterna och också gjorde sig själv till en person som gick att förstå och relatera till. Intervjupersonerna beskriver också att det är viktigt att kunna känna in och läsa av sina klienter för att kunna socialt interagera med dem på rätt sätt. Detta är något som den emotionellt intelligenta socialarbetaren behöver besitta för att kunna möta sina klienter och tillåter en relation som kan ge energi, är säker känslomässigt att utvecklas inom (Howe, 2008). Utifrån det intervjupersonerna beskriver är det just förmågan att hålla och reglera klienternas känslor som kan ses som viktigt och en stor del av arbetet. De behöver därför känna sig själva och kunna härleda vart känslorna kommer ifrån och vad de beror på, både i sig själv och hos andra, samt kunna reglera och härbärgera sina och andras känslor (Rydén & Wallroth, 2010)

5.3 Vilka strategier använder sig personalen av när de skapar relationer till sina klienter?

I studien blir det tydligt att det är viktigt att kunna bemöta klienten där den kan bli bemött, eller att kunna mötas på klientens våglängd. I studien yttrar sig detta bland annat genom intervjupersonernas förmåga att mentalisera med sina klienter och se vad det är som behövs göras utifrån det situationen kräver. Intervjupersonerna beskrev hur de många gånger använde humor som ett redskap för att få klienterna att inte känna skam inför sitt ibland socialt icke accepterade, men ofrivilliga beteende. Detta ofta genom att intervjupersonerna betedde sig på liknande sätt som klienterna. I och med att intervjupersonerna väljer att agera på ett sätt som inte är professionellt förväntat, blir de också mer personliga och visar att de har ett genuint intresse för klientens välmående. Denhov (2007) benämner detta som att socialarbetaren kliver ner från en upphöjd position och ger klienten möjlighet att höjas upp ifrån en underordnad position. Ett bra tankemässigt uttryck för att möta klienten på samma våglängd.

Humor angavs av alla intervjupersoner som en egenskap de alla använde sig i sin vardagliga interaktion med klienterna, både för att känna av i vilket stadie av demensen en klient befann sig eller genom, som ovan, avdramatisera och normalisera olika situationer. Att kunna känna in när det passar sig att använda humor och att läsa av om och hur klienten uppskattar humor i

relationen är av största vikt för att inte förminska klienten och skapa distans i relationen. Detta sätt att använda sig själv har av andra forskare identifierats som en del i att skapa relationer och går bra ihop med andra sätt att använda sig själv som verktyg (Reupert, 2006). Med det sagt ska inte socialarbetaren göra sig helt fri från filter och agera på alla infall som kommer. Enligt min egen erfarenhet kan humor utgöra en stärkande byggsten i skapandet av relationer, det visar vem socialarbetaren är som person och något som är går att relatera till och är lättillgänglig för klienterna.

Utifrån studiens resultat, benämner intervjupersonerna egenskaper som de använder sig av i relationsskapandet. Dock beskrivs de som enskilda egenskaper och inte som en del av ett medvetet sätt att arbeta på. Användandet av självet som ett medvetet verktyg kan hjälpa till att stärka bandet mellan socialarbetare och klient och samtidigt bidra till relationens autenticitet (Dewane, 2006).

5.4 Reflektioner av resultatdiskussionen

När jag påbörjade denna studie ansåg jag mig ha en tydlig bild av vad det innebar att skapa relationer med klienter i socialt arbete. Även om studien har bekräftat min förförståelse till viss del, så har den även påpekat självklarheter som jag glömt bort. Jag hade inte riktigt reflekterat över exakt vilka beståndsdelar en hjälpande relation utgörs av, utan tagit mycket för givet. Denna studie har återuppväckt min förståelse för relationens betydelse i det sociala arbetet och gett mig en klarare bild över dess komponenter och komplexitet. Jag har insett att relationen är mångfasetterad och inte så självklar som den kan verka.

Jag ställer mig frågande inför att relationen inte tillskrivs en större betydelse inom socialt arbete och inte minst inom insatsen för daglig verksamhet. Många människor som tar del av insatsen hade gagnats av att ett fokus på att just relationsskapandet finns och medvetandegörs, både hos klienter och personal. Intervjupersonerna underströk gång på gång vikten av att ha en relation till sina klienter, men var otydliga och vaga i att medvetandegöra och tydliggöra *hur* och *varför* relationen var viktig för deras arbete. Därtill bör personalen få tydliga verktyg, strategier och fortbildning i att skapa relationer för att kunna lyfta relationsskapandet och dess betydelse ännu ett steg. Givetvis bör strategier och verktyg anpassas utifrån den verksamhet där de ska användas. Denna svårighet i att definiera relationsskapandet kan även komma av att verksamheten, enligt min mening, verkar sakna ett fokus och någon som har ett tydligt ledarskap. Studien har även visat att relationskapandet ser olika ut beroende på i vilken kontext det sker och måste därför anpassas utifrån de människor som söker hjälp inom socialt arbete.

Även *handledning i relationsskapandet* bör ges större vikt, då det är i handledningen som mycket av kunskapen och förståelsen för hur man skapar relationer kommer av att reflektera med andra. Det går att träna upp sin förmåga att skapa relationer, men då behövs även här en medvetenhet kring detta i verksamheten och ett tillåtande klimat som möjliggör för återkoppling och reflektion. Oavsett om relationsskapandet sker medvetet eller inte, så går det att utläsa ur intervjuerna en värme och kärlek från intervjupersonerna för klienterna. Detta anser jag är av stor vikt för att relationen ska kunna få grund att gro över huvud taget. Intervjupersonernas intresse och vilja att göra en skillnad för sina klienter är vad som gör relationen möjlig.

6 Metoddiskussion

Ursprunget till denna studie kom av mitt arbete på en daglig verksamhet. Verksamheten har ett tydligt fokus på att skapa relationer som en del i arbetet och mycket resurser läggs på att utbilda, medvetandegöra och lyfta relationen och dess betydelse för förändring i klienternas liv. Dock var det inte möjligt att utföra studien med mina kollegor som informanter p.g.a. att det uttrycktes en oro för att störa processer, att min egen arbetsinsats skulle bli lidande samt andra etiska aspekter. Som forskare är etiska överväganden i en studie av stor vikt att ta hänsyn till vilket gjorde att jag fick hitta en annan verksamhet.

Genom hela studien har jag dock haft en medvetenhet kring min förförståelse och hur det kan påverka val av teorier, forskning, utförandet av intervjuerna osv. Dock anser jag att förförståelsen möjliggjorde att jag kunde hitta ett djup och en vidare förståelse för vad intervjupersonerna pratade om genom de frågor jag ställde. Detta djup har gett en tydligare bild av vad intervjupersonerna upplevde, vilket var syftet med studien och förförståelsen utgör därför en viktig del i studiens tillkomst.

Min egen intervjukicklighet kan dock ha påverkat studiens resultat. När jag läste igenom intervjuerna kom jag ofta på mig själv med att komma med en följdfråga som jag borde ställt under intervjuerna, men som uteblev. På grund av att jag inte ställde fler följdfrågor, eller gick tillbaka till huvudfrågan, fick jag inte så uttömmande och konkreta svar på mina frågor. Detta hade kunnat avhjälpas till stor del genom att utföra en pilotintervju där jag testat min intervjuguide och ser vilka svar jag troligtvis kommer att få på mina frågor, samt vilka följdfrågor som hade varit bra att fortsätta med.

Jag valde alla intervjupersoner inom samma verksamhet för att lättare kunna hitta likheter och olikheter. Detta är dock något som jag troligtvis kunnat finna i större utsträckning med informanter från olika verksamheter. Jag hade troligtvis också fått ett mer varierande resultat, och därför också ett mer representativt resultat för socialarbetares upplevelser om att skapa relationer i socialt arbete. Jag har också, såhär i studiens slutskede och sammanställning av resultat och analys, insett att studien hade gagnats av en snävare avgränsning med ett tydligare fokus på en hjälpsam relation mellan demenssjuka och socialarbetare eller använt mig endast av en eller två av teorierna jag använde för att belysa studiens resultat. Enligt min mening beror detta på att intervjuerna är för få och därmed är också dess resultat för litet, för att belysas utifrån fyra olika teorier och begrepp. Detta påverkar överförbarheten vilket ofta anses vara ett problem i kvalitativa studier. Jag insåg även att teorierna liknar varandra i många delar eller är kopplad till en del av teorierna, så som förmågan att mentalisera. Detta är ett begrepp kopplat till anknytningsteori. Den emotionella intelligensen kan därför ses som ett förkroppsligande resultat av anknytningsteorin och dess fokus på känslor, där förmågan att mentalisera utgör en del av att vara emotionellt intelligent. Om man kan se detta som en sammankopplad cirkel av teorier som förklarar varandra eller om det endast är teorier som överlappar varandra lämnar jag till läsaren att ha åsikt om.

7 Slutsats och fortsatt forskning

I linje med tidigare forskning bekräftar intervjuerna att relationen är mycket viktig för klienters möjlighet till en meningsfull dag. Intervjuerna visar även att relationen också har stor betydelse för socialarbetaren och dennes möjlighet att kunna utföra sitt arbete med god kvalitet, men också för att känna bekräftelse i sitt yrke och för sin yrkesroll.

Studien visar att det sociala arbetet är beroende av att en relation finns, där relationen utgör trygghet, är läkande, meningsfull och är det som bär upp dagen för klienterna. Det är när intervjupersonerna tar sig tid, visar engagemang och väljer att finnas till för sina klienter, som de känner sig bekräftade, accepterade och lyssnade till.

Intervjuerna visar också att personalens egna förmågor och egenskaper är viktiga i att skapa relationer med sina klienter. Inte minst i hur de använder dessa och hur medvetna de är om vad de kan utträta i en relation genom att använda det som är unikt för var och en, att använda sig själv. Intervjuerna bekräftar därför teorierna som valts för att belysa denna studie samt viktiga egenskaper som poängterats i tidigare forskning, då intervjuerna visar att intervjupersonerna behöver vara medvetna om sig själv, sina känslor, vad som slår an hos dem, på vilket sätt och kunna möta klienternas känslor. En förutsättning för detta är att socialarbetaren är emotionellt intelligent med en god förmåga att mentalisera med sina klienter. Därtill blir det viktigt för socialarbetare att kunna förstå olika beteenden och känslor som klienter uppvisar utifrån anknytningsteorin och hur detta påverkar vår förmåga att skapa relationer senare i livet.

Då jag tidigare påpekade att relationer är komplexa och svårförstådda finns det utrymme för ett antal olika områden att bedriva vidare forskning på. Något som jag saknade forskning inom när jag orienterade mig i forskningsläget, var forskning inriktad på relationsskapandet mellan personal på daglig verksamhet och klienter med neuropsykiatriska diagnoser, demens och utvecklingsstörning. Jag saknade också forskning inom avslutande av relationer när avslutet sker från klientens sida. Vidare skulle det vara intressant att se resultatet från en studie som endast belyser emotionell intelligens, mentalisering eller ”användandet av självet som verktyg”.

Referenser

- Akademikerförbundet SSR. (2015). *Etik i socialt arbete-Etisk kod för socialarbetare*. Hämtat från https://akademssr.se/sites/default/files/files/etik_och_socialt_arbete.pdf. den 24 01 2017
- Alexander, C., & Charles, G. (2009). Caring, Mutuality and Reciprocity in Social Worker-Client Relationships-Rethinking Principles of Practice. *Journal of Social Work*, 9(1), 5-22.
- Appel, J. (2016). *Relationsnycklar-Öppnar låsta synsätt inom vård och omsorg*. Höganäs: Vårdförlaget HC.
- Barnard, A. (2012). The self in social work. *Social Work & Social Sciences Review*, 15(3), s.101-118.
- Biestek, F. P. (1957). *The Casework Relationship*. Chicago, Illinois: Loyola university Press.
- Blennberger, E. (2016). Etik för socialt arbete. i A. Meeuwisse, H. Swärd, S. Sunesson, & M. Knutagård, *Socialt Arbete- en grundbok* (ss. 372-392). Stockholm: Natur & Kultur.
- BPSD. (2012). *BPSD-Svenskt register för beteendemässiga och psykiska symptom vid Demens*. Hämtat från Vårdåtgärder: <http://www.bpsd.se/wp-content/uploads/2012/02/Att-kommunicera-med-personer-med-demenssjukdom.pdf> den 20 03 2017
- Broberg, A., Granqvist, P., Ivarsson, T., & Mothander, P. R. (2006). *Anknytningsteori-Betydelsen av nära känslomässiga relationer*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Broberg, A., Mothander, P. R., Granqvist, P., & Ivarsson, T. (2008). *Anknytning i praktiken-tillämpningar av anknytningsteorin*. Stockholm: Natur och Kultur.
- David, M., & Sutton, C. D. (2016). *Samhällsvetenskaplig Metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Dellgran, P. (2016). Socionomer som profession. i A. Meeuwissë, H. Swärd, S. Sunesson, & M. Knutagård, *Socialt arbete-en grundbok* (ss. 251-270). Stockholm: Natur & Kultur.
- Demensförbundet. (2017). *Om demens*. Hämtat från <http://www.demensforbundet.se/sv/om-demens/lag-o-ratt/lss-lagen/>. den 20 03 2017
- Denhov, A. (2007). *Hjälpande Relationer i Psykiatrisk vård- en litteraturöversikt*. FoU-Enheten, Psykiatrin Södra. Årsta: Stockholms Läns Sjukvårdsområde.
- Denhov, A., & Topor, A. (2011). The components of helping relationships with professionals in psychiatry: Users' perspective. *International Journal of Social Psychiatry*, 58(4), 417-424.
- Dewane, C. J. (2006). Use of self: A Primer Revisited. *Clinical Social Work Journal*, 34(4), 543-558.

- Gillham, B. (2008). *Forskningsintervjun : tekniker och genomförande*. Lund, Sverige: Studentlitteratur.
- Hart, S., & Schwartz, R. (2010). *Från interaktion till relation om anknytningsteori*. Stockholm: Liber.
- Howe, D. (1998). Relationship-based thinking and practice in social work. *Journal of Social Work Practice*, 12(1), 45-56.
- Howe, D. (2008). *The Emotionally Intelligent Social Worker*. Basingstoke, England: Palgrave Macmillan.
- Huntley, M. (2002). Relationship based social work- how do endings impact on the client? *Practice-Social Work in Action*, 14(2), 59-66.
- Ingram, R. (2013). Locating Emotional Intelligence at the Heart of Social Work practice. *British Journal of Social Work*, 43(5), 987-1004.
- IVO. (2015). *Daglig Verksamhet*. Hämtat från Inspektionen för vård och omsorg: <http://www.ivo.se/tillstand-och-register/lss-tillstand/daglig-verksamhet/> den 20 01 2017
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund, Sverige: Studentlitteratur.
- Larsson, S. (2005). Kvalitativ metod-en introduktion. i S. Larsson, J. Lilja, & K. Mannheimer, *Forskningsmetoder i Socialt arbete* (ss. 91-128). Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, S., Lilja, J., & Mannheimer, K. (2005). *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund, Sverige: Studentlitteratur.
- Mandell, D. (2008). Power, care and vulnerability: Considering use of self in child welfare work. *Journal of Social Work Practice*, 22(2), 235-248.
- Mattila, L. (2015). *Att bygga bärande relationer-Om vuxenvärldens möjligheter i arbetet med utsatta barn och ungdomar*. Uddevalla: Lasse Mattila.
- Morrison, T. (2007). Emotional Intelligence, Emotion and Social Work: Context, Characteristics, Complications and Contribution. *British Journal of Social Work*, 37(2), 245-263.
- Murphy, D., Duggan, M., & Joseph, S. (2013). Relationship-Based Social Work and Its Compatibility with the Person-Centred Approach: Principled versus Instrumental Perspectives. *British Journal of Social Work*, 43(4), 703-719.
- O'Leary, P., Tsui, M.-S., & Ruch, G. (2013). The Boundaries of the Social Work Relationship Revisited: Towards a Connected, Inclusive and Dynamic Conceptualisation. *British Journal of Social Work*, 43(1), 135-153.

- Payne, W. L. (2003). *A Study of Emotion: Developing Emotional Intelligence, Self-integration, Relating to Fear, Pain and Desire*. Michigan: UMI Dissertation Services.
- Reupert, A. (2006). Social Worker's Use of Self. *Clinical Social Work Journal*, 35(2), 107-116.
- Ruisard, D. J. (2016). Transformation Through Attachment: The Power of Relationship in Clinical Social Work. *Clinical Social Work Journal*, 44(3), 279-292.
- Rydén, G., & Wallroth, P. (2010). *Mentalisering-Att leka med verkligheten*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and personality*, 9(3), ss. 185-211.
- SFS. (1993:387). Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade. LSS, §1. Stockholm: Socialdepartementet.
- Socialstyrelsen. (2008). *Daglig verksamhet enligt LSS-en kartläggning*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen. (2010). *Nationella riktlinjer för demensjukdom*. Hämtat från http://www.demenscentrum.se/globalassets/utbildning_pdf/nationella_riktlinjer_vard_omsorg_vid_demens.pdf den 20 03 2017
- Socialstyrelsen. (2012). *Rätt kompetens hos personal i verksamheter för personer med funktionsnedsättning-Vägledning för arbetsgivare*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen. (2016). *Nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom*. Hämtat från <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/20399/2016-11-7.pdf> den 20 03 2017
- Språkrådet. (2008). *Svenska skrivregler*. Stockholm: Liber.
- Svenskt Demenscentrum. (2013). *Demenssjukdomar*. Hämtat från <http://www.demenscentrum.se/Fakta-om-demens/Demenssjukdomarna/>. den 23 02 2017
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *The Harpers Monthly*, ss. 227-235.
- Trevithick, P. (2003). Effective relationship-based practice: a. *Journal of Social Work Practice*, 17(2), 163-176.
- Ward, A. (2010). The Use of Self in Relationship-Based Practice- Getting to the Heart of Practice. In G. Ruch, D. Turney, & A. Ward, *Relationship-Based Social Work: Getting to the Heart of Practice* (pp. 46-65). London & Philadelphia, England & USA: Jessica Kingsley Publishers.

- Ward, A., Ruch, G., & Turney, D. (2010). Introduction. i A. Ward, G. Ruch, & D. Turney, *Relationship-Based Social Work: Getting to the Heart of Practice* (ss. 7-10). London: Jessica Kingsley Publishers.
- Watson, J. (2016). Developing the Senses Framework to support relationship-centred care for people with advanced dementia until the end of life in care homes. *Dementia*, 0(0), ss. 1-22.
- Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Hämtat från www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494_forskningsetiska_principer_2002.pdf den 14 12 2016

Bilagor

Bilaga 1.

Intervjuguide

Anknytningsteori

- Hur ser du på att skapa relationer med de klienter du möter i ditt arbete?
När är det svårt? Lätt?
- Vad tycker du kännetecknar en god relation med klienten?
- Beskriv en händelse där du kände att början till en relation skapades?
(-hur kändes det när..., -vad upplevde du då när...)
- Finns det någon klient som du fastnat extra mycket för?
Om ja, vad var unikt för denna relation/denna klient?
- Vilken betydelse har relationen för klienterna att uppnå sina mål?
- Vad tycker du är viktigt i relationsskapandet mellan klienterna och dig själv?

Emotionell intelligens

- Kan du berätta om en händelse då det varit svårt att skapa en relation till en klient?
(-hur kändes det då ... -Varför tror du att det var svårt?)
- Hur märker du att du och klienten fått god kontakt
- På vilket sätt märker du att ni inte fått kontakt?
- Vad tycker du är viktigt inför det första mötet med klienten? – Bemötandet? – samspelet?
- Vad är viktigt för att hjälpa klienten att få förtroende och våga berätta om sig själv?
egenskaper hos dig? Utanför dig själv? Hos klienten?
- Vilka hinder har du stött på i arbetet med klienter när det gäller att etablera en relation?
- Hur har du gjort för att överkomma dessa hinder?
- På vilket sätt kan en nära relation med en klient fortfarande vara professionell?

Mentalisering och ”use of self”

- Vad är viktigt för att hjälpa klienter att få förtroende och våga öppna sig?
egenskaper hos dig? Utanför dig själv?
- På vilket sätt har klientens egna egenskaper betydelse när det gäller skapandet av en relation?
- Berätta hur du gör för att skapa relationer med klienterna?
- Använder du dig av några specifika strategier? Vilka?
- Finns det ett tillåtande klimat på arbetsplatsen för att utforma relationen utifrån din egen person?
- Använder du dig själv som verktyg i skapandet av relationer med klienterna? Om ja, på vilket sätt? Om nej, beskriv hur du skapar en relation på annat sätt?
- Vilken av dina egenskaper använder du dig mest av i skapandet av relationer?

Bilaga 2.

Informationsbrev

Stockholm den 1 December 2016

Hej,

Jag heter Emmelie Ahmad och är socionomstudent vid Örebro universitet, men är bosatt i Stockholm.

Jag hör av mig till Dig som chef eftersom jag är intresserad av att intervjua fyra till fem personer ur er personal i samband med mitt examensarbete som jag under vintern 2016 och i början på 2017 kommer att skriva. Detta är en första förfrågan för att se om er daglig verksamhet har möjlighet att vara med i studien.

Jag vill undersöka hur personal på en daglig verksamhet uppfattar att arbeta med relationskapande och vilka verktyg man använder sig av för att skapa relationer till sina klienter. Jag har själv erfarenhet av att arbeta med LSS inom daglig verksamhet och känner till att relationen ibland, och ofta, är avgörande för att en förändring ska ske eller för att man som omsorgspersonal, ska kunna nå fram till de människor som man möter i sitt arbete.

För den som väljer att vara med i studien innebär det att man vid ett tillfälle träffar mig för att genomföra en intervju som beräknas ta ca 60-90 minuter. Att vara med i studien är helt frivilligt och deltagaren är fri att avbryta när som helst utan att behöva förklara varför.

Intervjuerna går ut på att svara på ett antal frågor som rör er uppfattning av hur det är att arbeta med att skapa relationer till era klienter.

Att anmäla sig till studien görs till mig efter att man blivit tillfrågad. De som väljer att delta kommer att få ytterligare information om intervjun. Innan intervjun påbörjas kommer deltagaren att få fylla i en samtyckesblankett som innebär att man samtycker till att delta i intervjun.

Ansvariga för studien är jag, Emmelie Ahmad, socionomstudent vid institutionen för juridik, psykologi och socialt arbete och Örebro Universitet. Min handledare heter Sif Bjarnason och är Projektsekreterare vid institutionen för hälsovetenskaper vid Örebro Universitet.

Har ni frågor går de att ställas till mig på telefon: 0723131302 eller maila till emmelie.ahmad@gmail.com.

Med vänliga hälsningar/Emmelie Ahmad.

Bilaga 3.

Blankett för informerat samtycke



Blankett för informerat samtycke i deltagande av intervjustudie.

Angående deltagande i intervjuundersökning rörande upplevelser, strategier och åsikter om vad som är viktigt i att skapa relation med klienter i socialt arbete.

Jag har fått skriftlig och muntlig information om undersökningens syfte och genomförande. Jag är medveten om att mitt deltagande är frivilligt och att jag kan avböja att medverka samt avstå från att svara på frågor under intervjuens gång.

Ort..... Datum.....

.....
Namnförtydligande Namnteckning