



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Medmänsklighet eller professionalitet?

- En studie av socialarbetares reflektion kring sig själva som professionella hjälpare

Socionomprogrammet

C-uppsats

Författare: Claudia Dziechciar

Handledare: Pål Wiig

Abstract

Titel: Medmänsklighet eller professionalitet?

- En kvalitativ studie av socialarbetares reflektion kring sig själva som professionella hjälpare

Författare: Claudia Dziechciar

Nyckelord: Professionalitet, hjälp, tanke, känsla, reflektion.

Syfte och frågeställningar: Syftet med uppsatsen är att undersöka hur socialarbetare reflekterar kring sig själva som professionella hjälpare utifrån aspekterna tanke och känsla, samt hur denna reflektion kan komma att påverka den professionella hjälpen. Uppsatsen grundar sig på följande frågeställningar: Hur *definierar* socialarbetarna den professionella hjälpen? I vilka *situationer identifierar* socialarbetarna att den professionella hjälpen tar sig uttryck? Vilka *konsekvenser* anser socialarbetarna att professionaliseringen av hjälpen får för dem som professionella hjälpare?

Metod: Uppsatsen har en kvalitativ ansats med intervjun som datainsamlingsmetod. Fem intervjuer med verksamma socialarbetare har genomförts. Empirin har analyserats utifrån tre tidigare forskningsprojekt inom ämnesområdet samt med hjälp av tre definitioner av reflektionsbegreppet.

Resultat: Resultatet från studien fångas i socialarbetarnas reflektionsprocess där de problematiserar den professionella hjälpen utifrån aspekterna tanke och känsla. Framhävdningen av medvetenhetens betydelse för den professionella hjälpen har varit utmärkande i socialarbetarnas utsagor. Socialarbetarna menar att medvetenheten om sig själv, sin roll och sitt motiv till det professionella handlandet kan uppnås via reflektion. En reflektion som bör beakta den egna tanke- och känslvärlden som ett ömsesidigt växelspel. I detta växelspel återfinns professionaliteten i hjälpen. Medvetenheten är således både en premiss för och en konsekvens av att vara en professionell hjälpare.

Förord

Jag vill tacka min handledare, Pål Wiig. Pål, du har via dina kloka ord inspirerat mig till detta arbete. Ett arbete som har varit utvecklande för mig på både ett personligt, men även på ett professionellt plan. Tack för alla spännande samtal, din tid, ditt tålamod och din tro på mig.

Jag vill även tacka alla de socialarbetare som tog sig tid att träffa mig. Tack för ert deltagande. Utan er hade jag inte kunnat genomföra denna undersökning.

Claudia Dziechciar

Göteborg

November 2010

Till eftertanke

Om jag vill lyckas med att föra en människa mot ett bestämt mål, måste jag först finna henne där hon är och börja just där. Den som inte kan det, lurar sig själv när han tror att han kan hjälpa andra.

För att hjälpa någon person måste jag visserligen förstå mer än vad hon gör, men först och främst förstå det hon förstår. Om jag inte kan det, så hjälper det inte att jag kan och vet mera.

Vill jag ändå visa hur mycket jag kan, så beror det på att jag är fåfäng och högmodig och egentligen vill bli beundrad av den andra i stället för att hjälpa.

All äkta hjälpsamhet börjar med ödmjukhet inför den jag vill hjälpa och därmed måste jag förstå att detta med att hjälpa inte är att vilja härska utan att vilja tjäna.

Kan jag inte detta så kan jag inte heller hjälpa."

- Søren Kierkegaard -

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	7
2. FÖRFÖRSTÅELSE	8
3. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	11
3.1 Bakomliggandesyfte	11
3.2 Syfte	11
3.3 Frågeställningar	11
4. BAKGRUND	12
4.1 Det sociala arbetets framväxt	12
4.2 Professionaliseringsdebatten ur ett historiskt perspektiv	14
5. TIDIGARE FORSKNING	15
5.1 ”Professionella hjälpare” – att göra medmänsklighet till sitt arbete	15
5.2 ”Det räcker inte att vara snäll” – Att låta arbetet ha en medmänsklig dimension	17
5.3 ”Socionomyrkets professionalisering” – Den strukturella ansatsen	18
5.4 Tolkning och motivering av tidigare forskning	19
6. TEORETISK REFERENSRAM: REFLEKTIONSBEGREPPET	22
6.1 Den läroorienterade reflektionen	22
6.2 Reflektionen som nyskapande	23
6.3 ”Den reflekterande praktikern” – Donald A. Schön	24
6.4 Tolkning av den teoretiska referensramen	25
7. METOD	28
7.1 Metoden i förhållande till uppsatsens syfte och frågeställningar	28
7.2 Metodologisk förhållningsätt	28

7.3 Vetenskapsteoretiskt perspektiv	29
7.4 Urvalsprocessen	30
7.5 Datainsamlingsmetod och dess praktiska utförande	31
7.6 Avgränsning och praktiskt tillvägagångssätt	32
7.7 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet	33
7.8 Analysmetod	35
8. ETIK	38
8.1 Etiska överväganden	38
8.2 Etisk reflektion	39
9. RESULTAT OCH ANALYS	41
9.1 Definitionen av den professionella hjälpen	41
9.2 Situationer där den professionella hjälpen identifieras	46
9.3 Reflektioner kring konsekvenserna av den professionella hjälpen	48
10. SLUTDISKUSSION	51
10.1 Diskussion	51
10.2 Förslag till vidare forskning	53
BILAGOR	56
Bilaga 1- Informations- och samtyckesbrev	56
Bilaga 2- Intervjuguide	57

1. Inledning

”Om det är förnuftet som formar människan, så är det känslan som leder henne.”

- Jean Jaques Rousseau

Att göra medmännisklighet till sitt arbete, går det? Att professionalisera mänsklig hjälpberedskap innebär till synes ett dilemma. När hjälpen blir ett fenomen för en yrkesutövning utsätts den för en strukturering, rutin och objektifiering, trots sin subjektiva karaktär (Schmidbauer 1987). Betyder det att känslaspekten som är ledande för en hjälpaktion åsidosätts och rationaliteten istället framträder som guidande i hjälpanandet? Det klassiska viset att tala om professionalitet och hjälp är att särskilja begreppen. I detta särskiljande lyfts aspekterna tanke och känsla som här symboliserar växelspelet mellan hjälp och professionalism (Schmidbauer 1987).

Den offentliga professionaliseringsdebatten som har präglat det sociala arbetet har framhävt arbetets ”inneboende” dilemma (Wingfors 2004). Ett dilemma bestående av den mänskliga hjälpens känslodimension kontra arbetets krav på rationalitet och opersonlighet (Schmidbauer 1987). I debatten finns en polarisering mellan tanke och känsla och en kontrast mellan professionalitet och hjälp.

Min ansats med studien är att granska förhållandet mellan dessa fenomen genom att *fånga yrkesverksamma socialarbetares reflektion kring sig själva som professionella hjälpare, utifrån aspekterna tanke och känsla.*

Min förhoppning med studien är att jag på så sätt skall pröva det förekommande perspektivet i socionomprofessionaliseringsdebatten genom att belysa det med ett annat ljus. Med hjälp av exempel från min empiri visar jag på ett perspektiv som sällan lyfts i denna debatt. Ett perspektiv som vänder på den klassiska diskursen kring det sociala arbetet som professionellt hjälparyrke och framhäver det symbiotiska förhållandet mellan en människas kognitiva och emotionella livsvärld.

2. Förförståelse

"I alla social yrken är vår personlighet det viktigaste redskapet. Gränsen för dess tålighet och flexibilitet sätter samtidigt gränserna för vårt handlande."

Wolfgang Schmidbauer

Att ha en förförståelse innebär att det som förstås inte förstås förutsättningsfritt, då förståelsen föregås av en annan förståelse. Hur ter det sig då med den förstkommande förståelsen? Har vi alltid en referensram och betyder det i sådana fall att empiriskt material alltid är tolkat? Hur kan vi då lära oss nytt? Är vi dömda till att vara andra sortimentets informationsindivider? Detta skulle indirekt betyda att vi lever i en representativ verklighet, att vi lever i en verklighet utanför det världsliga objektet, totalt identifierade med våra tolkningar av den. Jag väljer dock att lämna dessa frågor öppna. Oavsett hur de problematiseras är en kritisk självgranskningsprocess, i syfte att medvetandegöra sig själv ett försökt till bibehållandet av det öppna sinnet.

Att granska sig själv, i benämningen, att granska sin förförståelse innebär, för mig, att dekonstruera mitt tankemönster genom ett iakttagande och ifrågasättande av de beståndsdelar som utgör det. Det vill säga att kritiskt granska mina inre källor.

Jag kommer att göra ett försök till att åskådliggöra min förståelseprocess. Utifrån min förförståelse är ambitionen med det just att uppmärksamma mig själv på förståelseprocessen för att vidare kunna tillämpa samma uppmärksamhet på min studie. Jag önskar, på så sätt även ge läsaren en inblick i min perceptionsförmåga, så att denne själv kritiskt kan bedöma uppsatsens tillförlitlighet. Endast via en sådan uppmärksamhet kan jag göra min studie rättvis inför mig själv, mina läsare och det akademiska fältet.

Så hur uppfattar jag mig själv? Och hur står sig detta i relation till mitt ämnesval och min tidigare tolkning av det?

Att se, höra, känna och förstå, är att inta intryck av världen. Att integrera den i sig själv för att senare reflektera dess uppenbarelse genom sig själv. Med andra ord, vad jag intar via mina sinnen speglar vem jag är i en tidsbunden situation. Detta "jag" avgörs i sin tur av min livserfarenhet, kunskap, kognition och känslomässiga uppbyggnad. Min identitet, i specifika situationer avslöjas därmed av den påverkan som de världsliga intrycken har på mig. Den bör därmed aldrig tolkas som bestående, då den ändras från stund till stund, beroende av vad som inom mig reagerar på de yttre intrycken. Genom att dela min uppmärksamhet på mig själv och på min omvärld kan jag fördjupa min perception. Detta för att observera min identitet genom tankar, känslor och min kropp i korrelation med omvärlden. På så sätt kan jag finna nyckeln till förståelsen av andra och fördjupa den empatiska förmågan.

Denna personliga skildring av min tolkningsprocess kan ses i ljuset av mitt ämnesval, således hur jag förstår att samspelet mellan kognition och emotion ter sig samt vad det kan komma att resultera i. Det är genom tanken och känslan som min identitet uttrycks. Utifrån min förförståelse betraktar jag således relationen mellan tanke och känsla som ömsesidigt beroende. Tanken och känslan är komponenter som förutsätter varandra.

Min passion för människan och hennes psyke i anknytning till det mellanmännsliga, guidar mig ofta i mina val. Att studera till socionom är ett exempel på ett sådant val. Tron på att förståelsen av mig själv föregår förståelsen av andra som i sin tur föregår hjälpen, har guidat mig genom min utbildning. Denna uppfattning influerad av ett socialpsykologiskt perspektiv kanske å andra sidan har vuxit fram under utbildningen? Oavsett hur förståelsen av andra dock kommer till anser jag att den kräver en medvetenhet och närvaro. Medvetenheten låter mig beskåda betydelsen av tanken och känslans interaktion med världen.

Hur står sig det ovan beskrivna då, enligt min förståelse, i förhållande till professionalism och hjälp? Genom utbildningen har jag tillägnat mig informationen om att grunden på vilket det sociala arbetet vilar på är "hjälpfenomenet". Oavsett om det sociala arbetets rötter återfinns i bibelns berättelse om den barmhärtige samariten eller i 1800-talets filantropi, har det centrala i utformningen av arbetet varit den medmännsliga hjälpen. Utan att göra anspråk på motiveringen till hjälparbetet, har det ändå varit en del i det sociala arbetet som har drivit och utvecklat professionen. Utvecklingen av det sociala arbetet har dock å andra sidan, gått ut på att professionalisera denna hjälp. Debatten om det sociala arbetet har polariserat dessa två fenomen genom att kontrastera de med de kognitiva och känslomässiga aspekterna i arbetet.

Sammanfattningsvis skulle jag vilja hävda att socionomprofessionaliseringen, enligt min mening, förutsätter och sätter prov på medvetenheten om växelspelet mellan tanke och känsla. Grovt beskrivet utgår den offentliga professionaliseringsdebatten från att beskriva professionaliseringen som en teoretisering, en kognitiv verksamhet, medan hjälpen är en mellanmännslig företeelse som framför allt har sin grund i det emotionella (Schmidbauer 1987, Wingfors 2004). Socialarbetarnas yrkesetiska riktlinjer, i sin tur, framhäver den empatiska förmågan som "grundverktyget" i det sociala arbetet, vilket förutsätter ett samspel mellan dessa komponenter (www.ifsw.org). Enligt min tolkning kräver empati dels en intellektuell förmåga för att kunna förstå och sätta sig i den andres livsvärld, men även en känslighet för upplevelsen av vad den andre upplever. I denna kontext återfinner jag sambandet mellan professionalisering, hjälp, tanke och känsla.

Jag har i min förförståelse använt begreppet mellanmännslighet vid ett flertal tillfällen. Då jag beskådar begreppet som en komplexföreteelse öppen för tolkningar vill jag härmed kort precisera min mening med dess användande i uppsatsen.

Den innebörd jag ger begreppet mellanmännslighet grundar sig på M. Bubers teori kring begreppet. Buber (1995) menar att mellanmännslighet återfinns i jämlikheten mellan två människor som just människor.

"Människan är ett väsen bland väsen och ett ting bland ting i världen" (Buber 1995: 44)

Objektifierandet av den andra eliminerar mellanmänskligheten, då människan är ett väsen bland väsen, vi är väsen. Mellanmänskligheten återfinns i detta mellanting, mellan dig och mig så som vi är och när vi är inför varandra. Medvetenheten om varandra i denna kontext återfinns endast i erkännandet av varandras väsen. Att erfara varandra i helhet och förnimma det som utgör den andre kan inte ske när den andra görs till föremål för mig, till ett objekt skilt från mig. Förståelse nås via medvetenhet i den stund som jag *"träder i omedelbar okonstlad relation till den andra, gör henne verkligt närvarande för mig."* (Buber 1995:45)

Bubers poäng är att det inte går att identifiera tekniska metoder för en förståelse av människan. Medvetenheten om sig själv och därmed den andre är vägen till förståelsen, vilket sker via intaget av den andre.

Förståelsen av detta begrepp på det ovan beskrivna sättet kan enligt kritikern påpekas ligga utanför min ansats med uppsatsen. Här finner jag min utmaning. Prövningen av denna förståelse kan spåras genom uppsatsens gång.

3. Syfte och frågeställningar

3.1 Bakomliggandesyfte

Det bakomliggandesyftet med uppsatsen är att bidra till socionomprofessionaliseringsdebatten.

3.2 Syfte

Mitt syfte med uppsatsen är att undersöka hur socialarbetare reflekterar kring sig själva som professionella hjälpare, utifrån aspekterna tanke och känsla samt hur denna reflektion kan komma att påverka den professionella hjälpen.

3.3 Frågeställningar

Syftet skall uppnås med hjälp av följande frågeställningar:

- Hur *definierar* socialarbetarna den professionella hjälpen?
- I vilka *situationer identifierar* socialarbetarna att den professionella hjälpen tar sig uttryck?
- Vilka *konsekvenser* anser socialarbetarna att professionaliseringen av hjälpen får för dem som professionella hjälpare?

4. Bakgrund

På jakt efter sin identitet utforskar man sina rötter. Likaså ter det sig med det sociala arbetets professionaliseringsprocess. Många forskare har försökt kartlägga det sociala arbetets historia i syfte att hävda yrkets värde i denna professionaliserings kontext (Meeuwisse & Swärd 2006, Pettersson 2004, Wingfors 2004). Även jag önskar att redogöra för en historisk tillbakablick över professionens utveckling. Syftet med det är att belysa hur dilemmat mellan hjälp och professionalisering, i samband med tankens och känslans betydelse för arbetet har yttrat sig. Jag kommer därmed inte att återge en kronologisk kartläggning av professionens framväxt eller göra en ansats till att definiera det sociala arbetet. Min motivering till beskrivningen är endast att introducera läsaren i det sammanhang där jag finner att åtskillnaden mellan det professionella/rationella och det hjälpande/emotionella framhävs i debatten. Därmed gör jag avkall på att benämna viktiga organisationer eller resonera kring den tydliga genusdiskursen som framhävs i samband med det sociala arbetets historia (Pettersson 2004).

4.1 Det sociala arbetets framväxt

Professor Ulla Pettersson (2004) skriver i sin bok *"Socialt arbete, politik och professionalisering. Den historiska utvecklingen i USA och Sverige"*, att den historiska forskningen kring det sociala arbetets uppkomst har bekräftat för henne vad hon alltid vetat: *"Att socialarbetare är människor som ställer upp för andra"* (2004:12).

Med utgångspunkt i 1800-talets filantropi och med ett jämförande perspektiv mellan det sociala arbetet i Sverige och USA, beskriver Pettersson (2004) professionens framväxt. Hon skriver att motiveringen för det sociala arbetet uttalat, till och börja med, präglades av kristlig barmhärtighet, altruism, kärlek och god vilja att hjälpa sin nästa. Vidare skulle hög moral och bildning hos hjälparen lägga grunden för en personlig relation till den hjälpbehövande. Relationen skulle ha för avsikt att fostra hjälptagaren till en god samhällsmedborgare. Redan här påvisas det hur välgörenhetsarbetet framhävde skillnaden mellan givaren och mottagaren. Den höga moralen skulle utmärka hjälparen och via en högre intellektuell och emotionell nivå skulle hjälparen nå framgång i hjälpprocessen.

Det sociala arbetet kom allt eftersom att förändras, den humanitära gesten var inte längre den enda grundläggande motiveringen till arbetet. Rädslan för social oro och revolt i samband med industrialismens ekonomiska kriser, arbetslöshet och svält utvecklade välgörenhetsorganisationer. I takt med den allt svårare samhällssituationen expanderade organisationerna. I detta skede uppkom, det som Pettersson (2004) benämner som, den filantropiska vetenskapen. Kartläggning av den hjälpbehövandes bakgrund, kategorisering av hjälpbehövande grupper, definiering av orsaker till hjälpbehovet samt metodutveckling för hantering av problemen gjorde sig gällande.

Meeuwisse och Swärd (2006) beskriver hur en statlig verksamhet så småningom växte fram ur den begynnande organiseringen. Staten hade som ambition att utveckla arbetet till att bli en profession grundad på utbildning och teoretisering. Välgörenhetsorganisationernas reaktion på utvecklingen uttrycktes dock via stark kritik. De hävdade att hjälparbete som bygger på teori

och utbildning endast kan komma att leda till opersonlighet och rutinmässighet. Under denna tid skedde det enligt författarna, en förskjutning av synsätt på det sociala arbetet. Hjälpens verksamhet skulle inte längre basera sig på ett kall. Det sociala arbetets uppdrag skulle istället dikteras av lagar och myndigheter. Via citat från arkiverade utdrag av dåtidens sociala artiklar redogör författarna för diskussionen om att ett gott hjärta inte längre var tillräckligt för att bedriva hjälparbete. Svaret till kritikerna blev att det numera behövdes kunskap, teori, utbildning likväl som kärlek.

Meeuwisse och Swärd (2006) gör till skillnad från Pettersson (2004), ett försök till att klargöra för vad det sociala arbetet är via en historisk skildring av begreppets farmväxt. Författarna börjar med att ställa frågor kring vad socialt arbete består av. Två av huvudfrågorna tar upp just problematiken kring ett förenande av hjälp och professionalitet. Skall socialarbetaren/hjälparen genom sin egen person skapa relationer till människor i syfte att hjälpa dem? Eller ter det sig istället som så att det sociala arbetet är en profession som i förstahand skall baseras sig på erfarenhet och kunskap?

Författarna problematiserar kring definitionen av begreppet socialt arbete genom att peka på att en historisk definition är beroende av sin betraktare. Den som ser det sociala arbetet som grundat på utbildning, teoretisering och metodutveckling kommer att hävda att professionen har sin början i den första socialarbetarutbildningen. Om det sociala arbetet dock betraktas vara grundad på en viss människosyn, präglad av mellanmänsklighet, finns det spår av arbetets början beskrivna redan i bibeln. Berättelsen om den barmhärtige samariten (Lukasevangeliet) eller som ett av de tio budorden "*du skall älska din nästa så som dig själv*" (Första Moseboken) visar på det hjälpande ansvar som människor har gentemot varandra. Slutsatsen författarna drar är att nya historiska fakta, kriterier och definitioner av det sociala arbetet endast kan leda till att professionens födsel skjuts längre fram. Det finns därmed en risk i att betrakta historien med dagens perspektiv (Meeuwisse&Swärd 2006). De summerar påståendet genom att hävda att så länge man vet har människan dock alltid varit beredd att hjälpa andra, "*Homo ad juvendum paratus*" (2006:47).

Vidare beskrivs två idéströmningar som skildrar polariseringen av professionaliseringen och hjälpen. Mary Richmond och Jane Adams, kallade för det sociala arbetets mödrar, kom att bli betydelsefulla för det sociala arbetets utveckling (Pettersson 2004). Adams idéer kring det sociala arbetet grundade sig på hennes övertygelse om att den ömsesidiga relationen mellan hjälparen och den hjälpbehövande låg till grund för bekämpningen av sociala problem. Genom empati och mellanmänsklig närhet skulle socialarbetarna komma de hjälpbehövande nära. Richmond, i sin tur, hävdade att sociala problem skulle bekämpas med hjälp av diagnostisering och användning av systematiska metoder. Detta kunde endast göras via professionellt socialt arbete som skulle bedrivas av välutbildade personer.

Utifrån Tove Stang Dahls forskning kring spänningsförhållandet mellan förmynderi och omsorg diskuterar Meeuwisse och Swärd (2006) att socialt arbete återfinns i spänningen mellan disciplin och hjälp. Där man å ena sidan via systematisering, kunskap och myndighetsutövning, som är en del av professionaliseringen, vill disciplinera hjälpbehövaren

och å andra sidan rädda denne via stöd. Spänningen vilar här i det offentliga ansvaret definierat av staten och det personliga engagemanget beroende av hjälparen.

Avslutningsvis reflekterar författarna kring de avgränsningar och dilemman som socialarbetaren genom alla tider har ställts inför och ställs än idag. Hur skall relationen mellan socialarbetaren och klienten se ut? Skall den grunda sin på en formell avgränsande byråkratisk tjänstemanna relation eller ska den utgå från en djupgående, engagerad relation?

4.2 Professionaliseringsdebatten ur ett historiskt perspektiv

Pettersson (2004) gör även en kort skildring av professionaliseringsprocessen inom det sociala arbetet från 40-talet fram till idag. Med hjälp av denna beskrivning finner hon några teman utmärkande för varje årtionde. Hon beskriver hur olika organisationer som hade i uppgift att kontrollera socialarbetarnas utbildning uppstod efter andra världskriget. Professionella förväntades internalisera vissa värderingar och trosuppfattningar som skulle vara styrande för det professionella hjälparbetet. Vidare upprättades det regler för de professionellas beteende samt för utbildningens utbud. Ett visst tankesystem skulle utmärka professionaliteten. Detta system betonade vikten av teknologi. På så sätt aktualiserades nästkommande ”tema”. Metodutvecklingen stod i centrum. Kritiker av debatten varnade för att professionaliteten kunde få allvarliga konsekvenser för praktiken och den faktiska hjälpen. Följderna skulle enligt dem, komma att bli ett minskat intresse för aktion, när frågan om prestige tog över. Vidare kom prestige och status för yrket att bli ett viktigt tema i debatten. Genom att höja statusen och prestige i arbetet och utbildningen skulle socialarbetaren snart kunna jämföra sig med läkaren och advokaten.

Pettersson (2004) menar att förhållningssättet till den andre, till människan som socialarbetaren möter har genom tiderna präglats av just dylika värderingar och etiska principer. Under 70- och 80-talet kom organisatoriska trender främst att präglas av ekonomiska frågor, vilka enligt henne kan identifieras ta stor plats än idag.

Wingfors (2004) nämner även kuratorernas kamp om legitimation för socialarbetarna som ett viktigt tema aktuellt för professionaliseringsdebatten under det senaste årtiondet. Hur det behovet motiveras för yrkets bästa sätter även sin prägel på vad som utmärker relationen mellan hjälparen och den hjälpta. Ökar legitimationen garantin för att den hjälpbehövande får ”rätt” hjälp? Eller ökar den statusen och prestige för hjälparen? Eller ter det sig kanske som så att yrkets prestige och hjälparens inställning till sitt arbete innebär en bättre hjälp, då den kan komma att stärka bägge parterna? Är en kombination det ultimata i en process där mellanmänsklig hjälp skall professionaliseras?

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att denna koncisa skildring påvisar olika företeasers betydelse under professionaliseringsdebatten. Diskussionen om utbildning och dess innebörd, metodutveckling överförd i praxis och tvärtom är bara några av de teman som utgör den. Genom varje punkt och varje framsteg ställs man dock återigen inför klargörandet av betydelsen för relationen mellan hjälparen och den hjälpta. Vad leder och vad ska leda hjälparen i sitt arbete? En ständig jakt efter hjälparens identitet tycks genomsyra debatten och motivera det faktiska handlandet.

5. Tidigare forskning

Att ställa sig själv i relation till andra med ett jämförande perspektiv, anser jag ha en utvecklande effekt. Utvecklingen återfinns i den kritiska granskningen av den tidigare forskningen som stimulerar till en inspiration. Med en sådan strategi har jag betraktat den tidigare forskningen inom ämnet ”professionell hjälp”. För min sökning av tidigare forskning innebar det att jag valde att söka efter studier som berör den professionella hjälpen men även studier som lyfter diskussionen om professionaliseringsdebatten. Detta med motiveringen för en placering av mitt perspektiv i relation till det redan skrivna inom ämnet.

För den praktiska sökningen innebar det att jag främst använde mig av databasen LIBRIS för att finna tidigare forskning inom ämnesområdet. På så sätt fick jag tillgång till landets universitets- och forskningskataloger. Jag använde mig även av Göteborgs Universitetets egen sökbas GUNDA. Sökningar i SWEPUB som är en nationell sökningsbas för vetenskapliga publikationer, gjordes även. I sökningarna utgick jag från nyckelorden, professionell, hjälpare, tanke, känsla, reflektion samt medvetenhet. En kombination av dessa ord testades också. Traditionell biblioteks sökning, i benämningen skumläsning av eventuellt relevanta böcker förekom även.

Jag kommer härmed att redogöra för tre studier som jag anser belysa tre olika nivåer inom ämnet i förhållande till min uppsats. Avslutningsvis kommer jag att redogöra för min tolkning av de framställda studierna samt motivera valet av dem i ett jämförande perspektiv. Jag kommer även att kommentera dem i relation till min egen uppsats.

5.1 ”*Professionella hjälpare*” – att göra medmännisklighet till sitt arbete

Wolfgang Schmidbauer är psykoanalytiker och verksam som psykoterapeut i Tyskland. I sin studie ”*Professionella hjälpare*” (1987), redogör han för vilka konsekvenser professionaliseringen av hjälpen kan få för hjälpprocessen, men även för hjälparen själv. Genom att betona växelverkan mellan det sociala yrket och de personliga egenskaperna särskiljer han den emotionella dimensionen från den kognitiva. I denna avgränsning placerar han, med hjälp av sin analys, professionaliseringens krav på kognitiv rationalism i kontrast till hjälpens emotionella förutsättning. Med hjälp av det diskuterar han vidare vilka konsekvenser dessa fenomen får för varandra och hur resultatet av konsekvenserna kan utläsas både i hjälpprocessen, men även i hjälparens inre värld.

Han studerar även hur det ovan nämnda exemplifieras i hjälparens drivkraft och motiv till sitt arbete. Schmidbauers (1987) studie har en psykoanalytisk ansats och grundar sig på många års erfarenhet av handledning av yrkesverksamma inom människovården och som terapeut för självverfarenhetsgrupper. Genom ett flertal exempel och citat från sina terapiesessioner, oftast genomförda i grupp, exemplifierar Schmidbauer (1987) hjälparens förståelse av arbetet. Han kategoriserar olika typer av hjälpare där karaktäristiska drag för den yrkesverksammas hjälparstrategi blir avgörande. För att profilera hjälparen myntar han begreppet ”*hjälparsyndrom*”. Hjälparsyndromet påvisar, enligt Schmidbauer (1987), hjälparens inre struktur i förhållande till dennes arbete. Han skriver:

”Kärnpunkten i hjälparsyndromet är hjälparyrkets funktion som försvar mot andra slags relationer och känslor ” (1987:18)

Med den beskrivningen av begreppet exemplifierar han dilemmat mellan rationaliteten som står för en professionalisering av det som i grunden är emotionellt betingat. Han menar att en rationell definition av hjälpararbetet avgränsar yrkesverksamheten och bidrar till att de emotionellt betungande dimensionerna i arbetet blir uthärdliga för hjälparen. Detta i den stund som denne gör medmänskligheten till sitt arbete och påsätt flyr undan påfrestningen som detta innebär. Schmidbauer (1987) framhåller att utbildning och professionalisering av hjälparyrken betyder att hjälparen:

[...]”måste lära sig att reagera och handla objektivt, sakligt och opersonligt i situationer, där andra människor blir drabbade, rädda, råkar i panik eller blir handlingsförlamade på grund av medkänsla.”(1987:156)

Författarens utgångspunkt i beskrivningen är dock inte av dömande karaktär. Han menar att det värdefulla i den utbildade hjälparen återfinns just i dennes distans till det *”naturligt givna”*. Genom distansen frambringas ett tredje perspektiv på mänskliga och sociala problem. Hjälparen genomgår via rationalisering i skapandet av distansen en alienation till det vardagliga. Konsten ligger i bemästringen av emotionerna och kognitionen genom närvaro och medvetenhet.

Schmidbauer (1987) särskiljer två olika typer av hjälpare i syfte med att lättare kunna förstå den paradoxala situation som hjälparen finns i. Han skiljer mellan den han kallar för *”gamla eller normativa hjälpare”* och *”nya hjälpare”*. Typiska exempel på gamla hjälpare är, enligt honom, präster, läkare och jurister. För dessa hjälpare har professionaliseringen av yrket bidragit till att den känslomässiga kontakten till klienterna har blivit allt mer bristfällig. Detta som konsekvens av rationalitetens betoning över den emotionella betydelsen. Utmärkande för de gamla hjälparna är säkerhet, entydighet av yrkesdefinition, empiri som grund för arbetet i form av naturvetenskap, juridik, teologi et cetera. Vidare återfinns tekniska metoder som sakrament, medicinering, operationer och påbud av vad som skall göras för exempelvis hälsan. Den gamla hjälparens yrkesroll är auktoritär och rationell där förklaringar till olika fenomen föregår den förstående ansatsen.

De nya hjälparna återfinns oftast i de *”nya”* sociala yrkena. Här har istället det känslomässiga förhållandet till klienten blivit ett föremål för den alltmer rationellt framträdande verksamheten. I dessa yrken finns, till skillnad från de gamla hjälparyrkena, en omstridd yrkestradition. Den är subjektivt personligt definierad där det som motsvarar den gamla hjälparens tekniska metoder i arbetet, främst grundar sig på insikt, korrigerade emotionella processer och själverfarenhet. Tolkningen och förståelsen med empatin som främsta verktyg föregår tekniken. Den nya hjälparens roll är ofta labil och endast variabelt definierad.

Genom att ställa dessa hjälpare mot varandra gör författaren ett försök till att kartlägga konsekvenser både för yrket men även för hjälparens personliga livsvärld. Konklusionen av studien blir således att hjälparens enda chans att överleva personligt och yrkesmässigt i denna paradoxala situation är att medvetandegöra sina inre processer. Detta genom att finna sig själv

i sitt sammanhang, men framför allt att våga vara svag inför sig själv. Schmidbauer (1987) återfinner sin studieslutsats i att, den ständiga motsägelse som hjälparen befinner sig i kan komma att bli oöverskådlig. Räddningen kan dock finnas i att hjälparen främst inför sig själv, erkänner sina svagheter och vågar be om hjälp. På så sätt kommer han ej att projicera sin livsvärld på klienten.

Min tolkning av Schmidbauers slutsats är att hjälparen bör bli mer av en ny hjälpare för sina klienter och en gammal inför sig själv. På så sätt återfinns kärnan som blir samspelet mellan den kognitiva och den emotionella världen i relation till professionaliseringen och hjälpen.

5.2 ”Det räcker inte att vara snäll” – Att låta arbetet ha en medmänsklig dimension

Ulla Holm är fil.dr, leg. psykolog och psykoterapeut. Hon har flera års erfarenhet av yrkeshandledning inom människovården och har länge specialiserat sig i professionellas förutsättningar i arbetet. I sin studie *”Det räcker inte att vara snäll. Förhållningsätt, empati och psykologiska strategier hos läkare och andra professionella hjälpare”* (1995), beskriver hon vad som skiljer den professionella hjälparen från den vardagliga hjälparen. Holm (1995) motiverar sin studie med att framhålla behovet av forskning kring professionella hjälpare situation och psykologiska strategier för att utveckla och behålla sin professionalism i hjälparbetet. Dels då det saknas studier som berör komplexiteten, men även då det har uppmärksammats vilken betydelse den professionella hjälparens känslomässiga kompetens har för den faktiska hjälpen (Holm 1995). Syftet med hennes studie är således att uppmärksamma hur personliga faktorer i samband med arbetet och dess innehåll påverkar den psykiska hanteringen och bemästringen av olika arbetssituationer. Holms (1995) empiriska material grundar sig på samtal med och observationer av 40 läkare under en period på tre år. Därav använder hon begreppet patienter när hon refererar till de ”hjälpbehövande”. Holm (1995) hävdar dock att studien ämnar beröra alla yrken inom människovården och kan användas i sammanhang som exempelvis i socialt arbete. Vidare kommer jag därför att använda mig av det sociala arbetets begrepp klienter, när jag refererar till de ”hjälpbehövande”.

Den teoretiska utgångspunkten är psykoanalytisk, med motiveringen att studien ämnar förstå processer på flera nivåer. Känslomässiga och rationella så väl som medvetna och omedvetna. Holms (1995) teoretisering kring olika komponenter som utgör den professionella hjälparen bygger på åtskiljning av flera ”egenskaper”. Dessa, menar hon, är en förutsättning för att klienten skall skyddas från hjälparens godtycke.

Det första och mest grundläggande kravet för professionaliseringen är, en adekvat utbildning, präglad av fackkunskap baserad på empiri och teoretisering. Vidare i processen bör en överföring ske av den internaliserade kunskapen till det praktiska arbetet. Denna överföring av kunskap skall ske i samband med en etisk prövning. Det är en förutsättning för att den professionella hjälparen skall kunna kvarstå i sin professionalitet när denne möts av yttre press i svåra arbetssituationer. På så sätt bildas en yrkesidentitet som blir avgörande för olika beslutsprocesser i samband med hjälpen. När dessa förutsättningar interagerar med varandra utvecklas en professionalism som Holm (1995) definierar på följande sätt:

”Professionell hållning är en ständig strävan att i yrkesutövandet styras av det som gagnar patienten på kort och lång sikt, av patientens legitima behov – inte av de egna behoven, känslorna och impulserna ” (1995:51)

Vidare fastställer Holm fyra andra avgörande egenskaper:

Kunskap: Kunskapen uppnås via utbildningen och bör främst grunda sig på kunskap om det mellanmännsliga mötet samt om det mänskliga psyket. Detta för att underlätta förståelsen av klienten.

Medvetenhet: Hjälparen bör känna sig själv och vara medveten om sig själv. Sina svagheter, brister, styrkor och behov. Detta för att dessa drifter inte skall diktera hjälpens förutsättningar eller störa hjälpprocessen. Holm (1995) framhäver även hur kontrollen uppstår i samspel med medvetenheten. Genom kontroll av tankar och känslor i hjälpprocessen ökar möjligheterna för konstruktiviteten. Även makten framhävs som en viktig aspekt i denna relation.

Reflektion: Med hjälp av självgranskning, som är en del av hjälparens reflektionsprocess uppnås medvetenhet, vilket främjar utveckling hos hjälparen.

Disciplin: I denna del påpekar Holm (1995) möjligheten till val hos hjälparen. Även om egenskaper som reflektion och medvetenhet finns, kan hjälparen välja att handla på ett visst sätt. Holm menar att disciplinen består i att som hjälpare välja att inta sin roll och bortse från egna känslor och behov.

Författaren framhäver även hur människosynen påverkar hjälpprocessen. Hon menar att när hjälparen intar perspektivet om att han i grunden inte skiljer sig från sin klient utan skulle likväl kunna dela dennes öde får hjälpen en annan förutsättning. Samtidigt framhävs vikten av att inse att relationen mellan hjälparen och klienten är ojämlik. För att balansera denna process hänvisar hon till empatins betydelse för denna ”mellan” position.

5.3 ”Sociomyrkets professionalisering” – Den strukturella ansatsen

Stina Wingfors är dr. i sociologi på Institutionen för Sociologi, Göteborgs Universitet. I sin doktorsavhandling *”Sociomyrkets professionalisering”* (2004) diskuterar hon aspekter i det sociala arbetets professionaliseringsdebatt. Som en betydande del i diskussionen lyfter hon professionens mångåriga kamp om legitimation för yrket. Hon menar att det främsta syftet med en sådan kamp är att stärka och säkra professionens status i förhållande till andra professioner. Avhandlingen är således, en ansats till kartläggning av misslyckanden i denna process. Som ett av dessa nämner Wingfors (2004) problemet i kunskapsavgränsningen. Sociomyrket har en otydlig kunskapsbas som främst består av ”lålandet” andra discipliner.

Studien görs till bakgrund av en historisk skildring av disciplinens framväxt samt via undersökning av hur socialarbetarnas fackförbund, Akademikerförbundet SSR, drivit frågan. Wingfors (2004) ingång i ämnet är av sociologiskt karaktär där hon ser till hur yttre aspekter på en strukturell nivå påverkat det sociala arbetets professionaliseringsprocess. Hon påpekar att studier av professionaliseringsprocesser berör hur ett kollektiv av yrkesverksamma strävar efter makt, status och kontroll av sin yrkesverksamhet.

”Professionsbegreppet är till sin natur relationellt vilket innebär att professioner, i syfte att upprätthålla och befästa en professionell position agerar i förhållande till aktörer som stat, marknad, klienter och andra yrkesgrupper inom deras verksamhetsfält” (Wingfors, 2004:16)

Mot bakgrund av definitionen utläser Wingfors (2004) flera dilemman för det sociala arbetet som profession. Dels är arbetet av sådan karaktär att en enhetlig roll i förhållande till aktörerna är svår att bibehålla. Detta då deras intressen ofta strider mot varandra. Det framhäver hon med hjälp av diskussionen kring professionens yrkesetik. Denna betonar vikten av individualisering, människokärlek, respekt etcetera, samtidigt som en professionalisering kräver en mer strukturerad och metodutvecklad yrkesutövning. Professionen präglas därmed av ett ”inneboende” dilemma, uppger hon.

Förutsättningarna för utövningen av professionen är även till en viss mån, definierade av bland annat lagstiftningen (ex: Socialtjänstlagen). Självbestämmande, flexibilitet och normalisering är bara några utmärkande honnorsord i lagtexten. Kravet på individualisering inom arbetet resulterar i individualistiska attityder som till viss mån ”splittrar” socialarbetarna. Wingfors (2004) framhäver dock, utifrån tolkning av bland annat Beck (1992) och Giddens (1999), att det finns studier som tyder på att en enlighet kan uppnås trots individualiseringens utbredande. Konsten blir att anpassa arbetet och arbetsplatserna efter de kontinuerliga förändringarna som sker i samhället.

Genom en *individfokuserad kollektivism* ses tendenser till kompromiss mellan samhällets yttre krav på arbetet och arbetets faktiska förutsättningar. Den individfokuserade kollektivismen innebär således att individen i organisationen till viss del är självständig. Samtidigt är denne föränderlig och påverkbar. På så sätt görs denne åtkomlig för organisationer styrda av kvalitet och värderingar. Utifrån Michael Lipskys definition av gräsrotsbyråkrater, påpekar Wingfors (2004) dilemmat i den ovan beskrivna kompromissen. Hon skriver:

”De är naturligtvis underkastade vissa lagar, regler och normer, men förväntas samtidigt använda sitt eget omdöme på sitt område. De olika mekanismer som gräsrotsbyråkraterna utvecklar är dock inte alltid sanktionerade av deras chefer.” (2004:50)

Utbildningen och kunskapen är ett genomgående tema som diskuteras i kontrast till arbetets komplexitet i avhandlingen. Komplexiteten återfinns enligt Wingfors (2004) i det individualistiska kravet på arbetet samtidigt som detta dikteras av allmänna, styrande lagar och regler.

5.4 Tolkning och motivering av tidigare forskning

Jag önskar härmed motivera mitt val av tidigare forskning genom att jämföra de ovanbeskrivna studierna med varandra och placera min egen undersökning i förhållande till dem.

Det kan finnas invändningar mot aktualiteten av Schmidbauers (1987) och Holms (1995) studier i kontrast till dagens perspektiv på det professionella hjälparfenomenet. Via exempelvis en diskursivanalys kan man förvisso, identifiera ett ”föråldrat” sätt hos hjälparen att beskriva sitt arbete på. Jag anser dock att det återfinns ett värde i beskrivningarna, trots den

samhälleliga påverkan på uppfattningen av hjälparyrkena. Framförallt då min ansats inte är att jämföra uppfattningarna över tid. Schmidbauer (1987) berör en ”undermedveten” dimension när han analyserar den kognitiva och emotionella processen hos hjälparen. I enlighet med den ingången vill jag hävda studiens ständiga aktualitet. Föräldrars våra inre processer i takt med samhällsutvecklingen eller behåller vi vår grundläggande psykiska struktur trots den yttre progressionen? Svaret på den frågan är av diskursiv karaktär och inte ämnad att argumenteras för här. Jag vill ändå belysa mitt sätt att överväga på. Kritikern kan även framhäva psykoanalysen som ett föräldrat perspektiv i kontrast till dagens moderna psykologiska teorier. Som försvar till teorins lämplighet för studierna skulle jag vilja påpeka bristen på teorier som gör försök till att förstå människans dolda tanke- och känslöverksamhet (Egidius 2002). Studien har en förstående ansats och inte en förklarande. Därmed är psykoanalysen ett sätt att förstå dessa fenomen på. Förståelsen kan aldrig hävdas vara sannhetsenlig och är därmed öppen för olika perspektiv oavsett dess fokus.

Min tolkning av Schmidbauers (1987) studie är att han utgår från det mellanmännsliga och diskuterar hur det kan professionaliseras. Den emotionella nivån framhävs som grundläggande. Till skillnad från Schmidbauer (1987) utgår Holm (1995) från den motsatta övertygelsen. Alltså, hur ska professionaliseringen inrymma den emotionella dimensionen utan att den ”hotar” professionaliseringsprocessen? Båda har en psykoanalytisk ansats, men ser till viss del omvänt på fenomenet. Jag skulle dock vilja försvara mitt val av Holms (1995) studie under samma princip som Schmidbauers (1987). Detta då likheterna mellan studierna återfinns i dess relativa ”ålderdom” samt teoretiska ansats. Kritikern kan dock i detta skede påpeka att Holms (1995) studie även bygger på deltagande observationer, av hjälparens handlande under hjälpprocessen. Ur ett socialpsykologiskt perspektiv kan det påstås att handlandet påverkas av professionens utveckling, då hjälparen ständigt får lära sig nya metoder och arbetssätt. Förvisso, jag skulle dock vilja framhäva att handlingen oftast är ett resultat, en reflektion av människans inre struktur. Även om handlingen kan tänkas påverkas på en annan nivå än tanken och känslan, anser jag dessa vara komponenter beroende av varandras samspel.

Mitt val av två liknande studier återfinns i dess olikhet i att belysa ämnet. Med denna ingång vill jag även framhäva Wingfors (2004) forskning som aktuell och kompletterande till de ovan nämnda projekten. Jag finner en tredje ”nivå” i hennes forskning som dels kompletterar de ovan nämnda, men även återfinns i min egen undersökning. Även om mitt syfte och ansats med undersökningen mest kan liknas vid de andra två studierna, finner jag Wingfors (2004) dimension som ytters aktuell för professionaliseringsdebatten. Detta då hon speglar den strukturella synen på dilemmat mellan professionalitet och hjälp. Genom antagande av ett helhetsperspektiv enligt vilket socionomen även fostras i, krävs hänsynstagande till den yttre betraktelsen för att kunna förstå och framhäva den inre, samt tvärtom. Genom iakttagande av dessa studier som olika perspektiv på samma fenomen vidgas vyerna och därmed ökar förståelsen av den situation som socialarbetaren befinner sig i idag.

Betraktelsen av studierna, med ett jämförande perspektiv fångar även mitt eget undersökningssyfte. Detta i den aspekt då min studie har en ansats till att diskutera fenomenet genom att beröra dessa tre olika ”nivåer”. I detta hänseende återfinner jag min undersökning i relation till den tidigare forskningen.

1. Att professionalisera mellanmänsklighet. (Schmidbauer)
2. Att låta mellanmänskligheten vara en del vara professionaliseringen. (Holm)
3. Att betrakta professionaliseringen strukturellt, utifrån det ovanbeskrivna dilemmat. (Wingfors)
4. Att betrakta de ovan nämnda ”nivåerna” i samspel med varandra. (Dziechciar)

6. Teoretisk referensram: Reflektionsbegreppet

Detta kapitel syftar till att redogöra för uppsatsens teoretiska referensram som grundar sig på tre definitioner av reflektionsbegreppet. Jag kommer efter presentationen av varje definition avsluta kapitlet med en tolkning av den teoretiska referensramen. Likt vid presentationen av den tidigare forskningen kommer jag att motivera valet av den teoretiska referensramen, jämföra de olika definitionerna av reflektionsbegreppet med varandra samt kommentera dem i relation till uppsatsens syfte och frågeställningar. Syftet med det är att underlätta för förståelsen av tillämpningen av begreppsdefinitionen i analysen. Hur detta dock sker förtydligas i presentationen av analysmetoden.

6.1 Den läroorienterade reflektionen

Bie (2007) definierar reflektion som ett sätt att:

"[...] iakttä sig själv och sina reaktioner och samtala med sig själv om sina handlingar och om sina egna upplevelser." (2007:11)

Bie (2007) framställer i sin bok *"Reflektionshandboken"*, reflektionen som en process. Hon menar att processen återfinns i det medvetna sökandet efter förståelsen av sig själv och sina värderingar. För att reflektionen dock ska ha en lärande effekt för individen kan den inte härledas tillbaka till endast ett tillfälle, exempelvis till en utförd handling eller upplevd situation. Reflektion betyder, i den direkta översättningen, enligt Bie (2007) återspeglning. Konklusionen av det är att reflektionen skulle kunna tolkas som en återföring av tankar till detta något som individen reflekterar kring. För att återförandet dock skall ha en lärande effekt bör det dessutom återspegla det tankesätt som föregick handlingen. Reflektionens roll i detta återspeglande blir att vara verktyg för en inspektion av det gamla tankemönstret. Genom en medveten uppmärksamhet på tankesättet kan nästkommande handling i liknande situation ändras. På så sätt provas invanda mönster. Observationen av dessa mönster bör leda till att en utanförstående position intas. En sådan process innebär således att den läroorienterade reflektionen har ägt rum.

Det som ligger till grund för reflektionen är enligt Bies (2007) förklaring, den subjektiva upplevelsevärlden. I denna inkluderas erfarenheter, känslor, personliga uppfattningar och förståelsen av sig själv.

Bie (2007) benämner känslor som en inflytelserik källa som dock oftast återfinns på en omedveten nivå. Känslorna beskrivs som en psykologisk information om yttre händelser. Att dock granska dessa är en förutsättning. Genom att ta ställning till känslorna, utforska varifrån de kommer och vart de leder medvetandegörs dem, vilket kan generera nya tankesätt. Detta gynnar reflektionsprocessens lärande mening. Känslor framkallar ofta andra känslor, vilket ofta enligt författaren är orsaken till att denna typ av reflektion undviks. Ångest, rädsla motstånd och förvirring kan präglade processens början för att dock senare resultera i lättnad, glädje och frihet.

Bie (2007) menar att syftet med den läroorienterade reflektion är att skapa en yrkesmässig medvetenhet. Medvetenheten bör bestå av kunskap kring den egna personens funktion och reaktion i den yrkesmässiga rollen. Både en emotionell och kognitiv betraktelse krävs för detta medvetenhetsskapande. Målet blir att lära sig om sig själv för att kunna lära sig annat, likaså ter det sig med förståelsen. Den läroorienterade reflektionen skänker via sin process självständighet som leder till ett ansvarsfullt förhållningsätt. Förhållningssättet i sin tur, härleds av en professionalitet. Professionaliteten växer fram i tanken, handlingen och analysen vilket Bie (2007) beskriver sker i en cirkulärprocess.

Bie (2007) fortsätter koppla lärandet till professionaliteten genom att problematisera fenomenens karaktär. Författaren menar att det oftast är ovanligheten i något som ger upphov till reflektion. I annat fall är den professionelle endast en spegling av undermedvetna riktlinjer och förklaringar som motiverar beslut och professionella handlingar. När känslor accepteras kan de förstås, vilket påvisar hur den professionelle handskas med påfrestande situationer. För att illustrera sitt budskap exemplifierar Bie (2007) hur hjälpfenomenet kan påverka den professionelle. Hon skriver att en hjälpsituation kan framkalla känslor av hjälplöshet hos hjälparen. Dessa menar hon är naturliga och kan leda till en paralyserande medkänsla. Den professionelles reaktion och handling i denna situation beror på reflektionsförmågan hos denne, vilket grundläggs i hanteringen av erkännandet av känslorna.

6.2 Reflektionen som nyskapande

Reflektionen som ett verktyg för nyskapande beskrivs av tre pedagoger, Emsheimer, Hansson och Koppfeldt, i boken *”Den svårfångade reflektionen”*. Emsheimer (2005) definierar begreppet inledningsvis genom att påvisa skillnaden mellan ”vardagligt tänkande” och reflektion. Han skriver att reflektionen är tillskillnad från tanken:

” [...] påtagligt målinriktad, att den genomförs med någon form av systematik och struktur där syftet är att distansera sig från gamla tankemönster och utveckla nya samt söka lösningar på frågeställningar.” (2005:5)

Genom en distanserande position kan en iakttagelse av gamla strukturer leda till en prövning av dessa som via reflektionen skall resultera i nya strukturer. Om individen bara tänker tillbaka på det som varit finns det inget skäl för denne att reflektera. I denna mening blir ifrågasättandet redskap för reflektion. En genomgående metafor av reflektionsprocessen som författarna regelbundet återkopplar till är att reflektionen kan liknas vid ett pusslande. Genom försök till förenande av olika bitar som till synes inte hör ihop kan nya kombinationer återfinnas och skapas. En hjälp till denna kombination är att uppmärksamma likheter och skillnader i de fenomen som individen skall reflektera över. På så sätt konstrueras ett system som åskådliggör vad det gamla tankmönstret vilar på.

Vad som därmed är en förutsättning för att en reflektion skall leda till något, i detta fall det som författarna kallar för nya strukturer, är att den förutsätts av en situation. Reflektionens andra steg är tänka på den tanke som ”handledde” situationen. Denna verksamhet benämner Emsheimer (2005) som en *metareflektion*. Metareflektionen beskrivs grunda sig på en högre abstraktionsnivå. Syftet är att med hjälp av metareflektionen befinna sig ”över” det tänkta.

Konsten ligger i att förena den situationella reflektionen med metareflektionen. I annat fall kan metareflektionen ge upphov till att det som ”handledde” situationen åsidosätter situationens utfall. En sådan konsekvens kommer endast att leda till ytterligare tankande, men inte till ändring av handling eller till ändring av de strukturer som konstruerar handlingen. Hur detta ter sig präglas enligt författaren av en intersubjektivitet.

Vidare beskriver Emsheimer (2005) reflektionsprocessen utifrån Grimmitt (1988) som delar upp den i tre delar. Den första delen utgörs av det som han kallar för en förtänksamhet. Förtänksamheten innebär ett medvetandegörande genom omsättning av teori i verksamhet. En prövning av olika teorier ger upphov till olika perspektiv. Enligt författarnas resonemang utgör perspektiven pusselbitarna som blir föremål för kombinationen. I denna spänning återfinns möjligheten till skapandet av de nya strukturerna. Detta orsakssamband utgör den andra delen i processen som just syftar till att olika perspektiv ställs mot varandra för att nya skall kunna konstrueras. Den tredje delen är därmed källan till situationen. Här betonas erfarenheten som återfinns i den tidigare upplevda situationen, bli det material som används i reflektionens värderande och slutligtvis praktiserande del. Om inte processen rymmer delmoment som de ovan beskrivna kommer det såkallade vardagliga tänkandet tillkänna.

Ytterligare en tolkning av reflektionsprocessen presenterar Emsheimer (2005) utifrån Moon (1999). I denna beskrivning påbörjas processen i ett uppmärksammande som bör förstås för att det skall vara meningsbärande och tillslut kunna transformeras på en given situation. Handling, iakttagelse och tanke skall genom ett pendlande resultera i ett relaterande mellan komponenterna. Även i denna beskrivning innebär reflektionen en cirkulation.

6.3 ”Den reflekterande praktikern” – Donald A. Schön

Den tredje reflektionsteorin som jag redogör för är Schöns (1983) förståelse av hur praktiker, genom reflektion hanterar sin yrkesroll och de situationer som denna medför. Omvänt, vilken inverkan reflektionen har på den professionella handlingen (Schön 1983). Schöns teori om den reflekterande praktikern grundar sig på dilemmat mellan teori och praktik. Enligt honom, är en praktikers handlande inte alltid förankrat i teoretiska förståelser erhållna under utbildningsförfarandet. Det finns en kunskap som växer fram ur *erfarenhetens praktik*. På grund av det är kunskapen inte alltid medveten. För att kunna bli medveten om de komponenter som utgör detta kunnande i syfte att integrera den med en teoretisk kunskap krävs en reflekterandeprocess.

Genom ett tänkande på vad som görs i det faktiska görandet följer en uppmärksamhet på situationen. Beskådningen av problemen dikterar tillvägagångssättet. Schön (1983) beskriver detta som:

” [...] *they turn thought back on action and on the knowing which is implicit in action*” (1983:50)

I ”vändningen av tanken” tillbaka på handlingen och på den förståelse som återfinns i motiveringen till handlingen sker reflektionen. Erfarenheten återfinns i spänningen mellan görandet och tänkandet om görandet och dess karaktär. I denna pendling finns grunden till utveckling. Kännetecknande för reflektionen i denna mening är förvirringen. När praktikern

låter sig förvirras måste denne hitta en förklaring till den befintliga situationen eller till det fenomen som ger upphov till förvirringen. På så sätt leder förvirringen till nya tankesätt, prövade genom just reflektionen över förvirringens ursprung (Schön 1983).

Vidare beskriver Schön (1983) reflektionen som även förekommande i själva handlandet och inte som en tankeåterföring på det redan förbigångna. Denna typ av reflektion innebär att praktikern reflekterar över det han gör under tiden som han gör det. Genom prövning av olika aspekter anpassas handlingen till situationens karaktär. Utvecklingen återfinns således i situationen. Att lära i erfarenheten blir en annan än att lära av denna. Schön (1983) benämner detta som *reflection-in-action*. Han skriver:

"When someone reflects-in-action, he becomes a researcher in the practice context. He is not dependent on the categories of established theory and technique, but constructs a new theory of the unique case." (1983:68)

Schön beskriver också reflektionsprocessen som *"a reflective conversation with the situation"*. (1983:76). Ett "reflekterande samtal med situationen" kännetecknas av uppmärksamhet. När ett samspel med situationen, som är föremål för reflektionen inträffar medvetandegörs tanken om denna. Samtalet går ut på att pröva olika perspektiv mot varandra. Schön (1983) avgränsar dock inte denna tanke till kognitionen utan menar även att intuitionen, alltså känslan för något i en viss situation också är ett verktyg för reflektionen. Genom detta påstående påpekar han värdet av den ovan beskrivna praktiska kunskapen som erhålls via erfarenhet. Förutsättningen är dock medvetandegörandet om denna komponents tillblivelse. Reflektionen blir verktyget för förmedlingen mellan olika nivåer, kunskaper och situationer (Schön 1983).

6.4 Tolkning av den teoretiska referensramen

Enligt min tolkning kan tre olika "reflektioner" identifieras i Bies (2007) reflektionsteori.

- *Emotionell reflektion*
- *Kognitiv reflektion*
- *Läroorienterad reflektion*

Den emotionella reflektionen har sin början i medvetandegörandet av det som Bie (2007) kallar för den psykologiska informationen. Genom ett erkännande av emotionerna tas det första steget i denna process. Att våga vara svag, i benämningen att utmana sig själv att ta sällning till dessa känslor blir en ingång till den läroorienterade reflektionen.

Den kognitiva reflektionen återfinns i granskningen av egna tankemönster som under reflektionsprocessen bör utsättas för prövningar med hjälp av andra tankesätt. Enligt min tolkning menar Bie (2007) att den kognitiva reflektionen skall föregås av den emotionella. Likvärdigt med hennes förståelse, föds tanken ur känslan som resulterar i handling, vilken skapar förutsättningen för reflektionen. En spiralliknande process uppnås.

Om dock den kognitiva reflektionen kommer till, utan att ta hänsyn till den emotionella kommer den endast att vara en tanke om en situation. Medvetandegörandet av handlingens djupare motiv börjar i den emotionella reflektionen som till viss del är en fysisk reflektion över den psykiska aktiviteten. Genom att känna börjar vi tänka och därmed bör dessa reflektioner gå hand i hand för att kunna resultera i den tredje, läroorienterade reflektionen.

Den läroorienterade reflektionen är en förlikning mellan kognitionen och emotionen. När dessa två tas i akt sker en reflektion som får en lärande effekt på den reflekterande individen. Effekten innebär en utveckling, vilken bidrar till en professionalisering. Denna professionalisering, i sin tur, uttrycks via individens hantering av påfrestande situationer. För att ta vid Bies (2007) illustration, avgör professionaliseringen hur hjälpprocessen tar sig uttryck. Sammanfattningsvis är den egna personen källan och redskapet i reflektionen vars syfte är förståelse och där målet blir förändring.

Emsheimers (2005) reflektionsteori har en postmodern influens som, till skillnad från Bies (2007) tolkning, framhäver det tankemässiga skapandet i reflektionen som dess främsta byggsten. Emotionen åsidosätts genom att man nöjer sig med att påpeka att konstruktionen präglas av en intersubjektivitet.

Ingen ändring kan uppnås om handlandet blir en återspeglning av individens förutfattade meningar och inre befintliga strukturer. Detta kan liknas vid en omvänd tolkning av det som jag, utifrån Bie (2007) benämner som den emotionella reflektionen. Enligt Bie (2007) föregår känslor tankarna. I Emsheimers (2005) förklaring sker det omvända i förstahand. Det är kognitionen som är föremål för reflektion, de andra delarna som återfinns i den reflekterandeprocessen är endast aspekter av en konstruktion. Konstruktioner skapas i samspel med omvärlden och kan, grovt beskrivet, förklaras ha sin början i yttre företeelser (Thomassen 2006). Cirkulationen mellan olika aspekter och företeelser är dock befintlig i alla konstruerande processer. Likt Bie (2007) beskriver Emsheimer (2005) att en reflektion inte kan begränsas till återspeglingen av en redan förekommande tanke.

Min tolkning av den nyskapande reflektionen som Emsheimer (2005) definierar är att även denna innebär ett erkännande. Ett erkännande i första hand, av den kognitiva struktur som konstruerats hos individen genom yttre företeelser. En dekonstruktion innebär ett iakttagande av delarna som utgör helheten. För att i sin tur genom helheten kunna förstå delarna. En holistisk betraktelse som beskriver ”helheten som större än summan av delarna” kännetecknar, enligt mig, Emsheimers (2005) reflektionsteorin. Sammanfattningen av denna förståelse innebär att inget kan betraktas avgränsas till en enskildhet, således befriat från sin kontext. Återigen framhävs pendlingen mellan olika nivåer i en spiral likanden rörelse.

Likheter som kan identifieras i samband med Schöns (1983) teori om den reflekterande praktikern är att även denna beskrivning har en postmodern tendens. Genom beskrivning av praktikerns framväxande erfarenhetskunskap kan en konstruktion av denna återfinnas. Jag skulle dock vilja likna Schöns teori vid ett mellanting av de två teorierna beskrivna ovan. Schön (1983) gör inte samma typ av avvägning mellan kognitionen och emotionen i relation till reflektionen som de andra två teoretikerna. Han framhäver istället medvetandegörandet som den centrala aspekten skapad ur uppmärksamheten. Även hans reflection-in-action kan

beskrivas som en metarefleksion pågående under aktionen. Fasen innebär en prövning av perspektiv, vilket är kännetecknande för alla tre teoretikers definitioner av reflektionen. Det cirkulära sambandet mellan olika komponenters växelspel är en annan likhet.

Den ovan beskrivna teoretiska referensramens förhållande till min uppsats återfinns i mitt syfte med uppsatsen. För att kunna fånga socialarbetarnas reflektion om hjälpfenomenet bör en dekonstruktion av reflektionens process ske. Likaså ter det sig för undersökningen av vilken inverkan denna process kan ha på fenomenet. Min ambition till stimulerandet av reflektionsprocessen åskådliggörs i mina frågeställningar som uppmärksammar de olika delar som reflektionen kan bestå av.

Frågeställningen berör teman som definition, identifikation och konsekvenser. Genom definition kan en identifikation ske som senare kan belysa konsekvenserna av dessa. På så sätt har jag ”konstruerat” en ”mall” för den önskade reflektionsprocessen. Vilka delar som dock lyfts av varje socialarbetare kan med hjälp av teorin särpräglade varje reflektions unika och karaktäristiska drag. I detta hänseende relaterar jag den teoretiska referensramen till min uppsats.

7. Metod

I metodkapitlet redogör jag för tillvägagångssättet för inhämtningen av det empiriska materialet. Jag beskriver mitt metodologiska förhållningsätt och det vetenskapliga perspektivet som ligger till grund för mitt genomförande. Därefter skildrar jag urvalet och datainsamlingsmetoden och dess praktiska utförande. I varje del av kapitlet problematiseras mina val av metoder i förhållande till min uppsats. Detta delvis genom exemplifiering av delar från mitt material.

Diskussionen om studiens validitet, reliabilitet samt generaliserbarhet lyfts. Efter presentationen av datainsamlingsmetoden summerar jag, under rubriken *Avgränsning och praktiskt tillvägagångssätt* det praktiska genomförandet. Kapitlet avslutas med en redogörelse för uppsatsens analysmetod.

Metoden för sökandet efter tidigare forskning redogörs separat i inledningen till kapitlet tidigare forskning. Även den etiska aspekten i studien presenteras i ett enskilt kapitel om etik.

7.1 Metoden i förhållande till uppsatsens syfte och frågeställningar

Larsson (2005) beskriver den kvalitativa forskningsmetoden som en metakognitiv strategi där forskarens tolkning ligger till grund för förståelsen av "studieobjektet". Metoden syftar till att ge beskrivande data om en individs livsvärld i ett studerat avseende. Jag finner den kvalitativa metodstrategin som lämplig, då min ambition med studien är att försöka förstå socialarbetarnas reflektionsprocess kring sig själva som professionella hjälpare. Detta mot bakgrund av deras ord, uttryck, tankar och känslor. Metoden beskrivs även vara adekvat när syftet med undersökningen har en förstående eller deskriptiv ansats (Brinkmann&Kvale 2009). Deskriptionen i mitt syfte återfinns i mitt försök till att beskriva reflektionsprocessen som socialarbetarna redogör för. Den förstående ansatsen kan i sin tur identifieras i mina frågeställningar som syftar till att dekonstruera reflektionen. På så sätt åskådliggörs de delar som reflektionen består av. När dessa yttrar sig kan en förståelse för den beskrivna reflektionsprocessen uppnås. Denna ansträngning rymmer i sin tur en tolkningsdimension (Brinkmann&Kvale 2009).

7.2 Metodologisk förhållningsätt

Det förhållningsätt som jag intar i relation till mitt syfte och den kvalitativa metoden är abduktivt. För min undersökning innebär det att min strategi utgår från att kombinera den induktiva med den deduktiva forskningsmetoden (Larsson 2005). Jag önskar motivera mitt val av det abduktiva förhållningssättet genom att redogöra för vilka delar av den deduktiva och den induktiva strategin som ligger till grund för min kombination. Motiveringen till den induktiva delen i min undersökning återfinns i min önskan om att finna en förståelse för det som socialarbetarna beskriver. Hur kan deras tankemönster relateras till de kognitiva och emotionella aspekterna i arbetet? En allt för förutbestämd ingång i studien av ett så subjektivt fenomen som tanke och känslovärld kan innebära en begränsning i iakttagelsen. De förutbestämda villkoren skulle diktera betraktelsen och därmed förståelsen. Istället vill jag ta

vara på socialarbetarnas perspektiv som växer fram i deras reflektion. Möjligheten till det finns i det induktiva förhållningssättet.

Utifrån Thomassens (2007) beskrivning av induktion och deduktion vill jag poängtera att jag inte vill förväxla kombinationen av strategierna med deras traditionella betydelser. Sådana som exempelvis den deduktiva metodens klassiska övertygelse om ”den sanna” kunskapen och dess strävan efter generalisering utifrån denna premis. Detta lika lite som jag vill hävda att den induktiva metodens utgångspunkt, i form av framväxande teorier är styrande i min undersökning. Genom min erfarenhet och förståelse kan jag inte göra den induktiva strategin rättvis i dess klassiska mening. Redan i formuleringen av mitt syfte med studien återfinns grundläggande, för denna, begrepp och förståelseramar. Härmed återfinns den abduktiva aspekten som påbjuder till en kombination av metoderna.

Min ansats kommer därmed att utgå från att finna induktiva empiriska mönster och pröva dem mot deduktiva teoretiska sådana (Larsson 2005). Med dessa förutsättningar för kombination finns motiveringen till mitt val av förhållningssätt i den kvalitativa metoden.

7.3 Vetenskapsteoretiskt perspektiv

Den fenomenologiska läran uppmärksammar individens livsvärld och erfarenhet ur ett subjektivt perspektiv (Thomassen 2007). Enligt min tolkning innebär det att utgångspunkten för kunskapen grundar sig på de meningsbärande fenomen som subjektet framställer vara för denne verklighetsgrundade. Med andra ord utgör min verklighet det jag antar vara verkligt. Ansatsen blir därför att uppmärksamma hur verkligheten framträder i upplevelsen av den. En applicering av detta perspektiv på min uppsats innebär att upplevelsen av verklighet kan återfinnas i socialarbetarnas egna perspektiv. Därmed skulle jag vilja, utifrån mitt syfte med studien, *att fånga socialarbetarnas reflektion*, framhäva den fenomenologiska influeringen. Detta med enighet med den ovanbeskrivna induktiva delen av mitt abduktiva förhållningssätt.

Fenomenologin framhäver vikten av det förutsättningslösa förhållningssättet. Det med motiveringen att forskarens synfält vidgas, vilket möjliggör en upplevelse av den andres upplevelse (Brinkmann&Kvale 2009). Genom avkall på förförståelsen möjliggörs en uppmärksamhet av det unika hos undersökningsfenomenet. Fenomenologin syftar alltså till att beskriva det primära fenomenet så som det är och uttrycks. Perspektivet antar fånga det subjektiva innan det via forskarens förförståelse föregrips av de egenskaper och kvalitéer som förändrar fenomenet i syfte att bringa det mening (Thomassen 2007). Med andra ord, innan det underläggs en tolkning. Jag skulle i samband med detta avseende vilja hänvisa till min förförståelse. Inledningsvis i det kapitlet beskriver jag förförståelsen som icke förutsättningsfri (s.4). Utan att göra anspråk på påståendets riktighet väljer jag att lämna frågan öppen om huruvida en förståelse kan vara förutsättningsfri. Genom att dock framhäva att jag besitter en viss uppfattning om mitt ämnesområde kan kritikern hävda att det skapas en motsägelse i antagandet av det fenomenologiska perspektivet. Min ansats till upphävningen av denna motsägelse finns i följande förklaring.

I traditionell mening, kan fenomenologin som vetenskapligt perspektiv endast vara tillämpbar när forskaren gör avkall på sin förförståelse och saknar en förkunskap om ämnet. Thomassen (2007) beskriver dock att en ”hermeneutisk vändning” har tagit plats i den moderna förståelsen av fenomenologin. Vändningen framhåller att en beskrivning alltid är en tolkning. Hermeneutiken som vetenskapligt perspektiv återfinns därmed även i min uppsats. Dalen (2008) beskriver att det centrala i hermeneutiken är tolkningen av innebörden med det som sägs snarare än på det sagda. I denna spänning, mellan det sagda och dess mening återfinner jag, tillbakgrund av min förförståelse, kärnan till reflektionen. Socialarbetarnas utsagor i form av svar på frågor kan betraktas som delar. Dessa delar komponerar tillsammans en helhet. Det sker ett samspel mellan socialarbetarnas utsagor som delar av en helhet och mig och min förståelse av denna process. Den hermeneutiska cirkeln återfinns därmed i mitt tolkningsmönster (Brinkmann&Kvale 2009).

En applicering av det ovan beskrivna på min uppsats innebär således att det fenomenologiska perspektivet finns i mitt försök att beskriva socialarbetarnas reflektionsprocess. Detta görs via framställandet av deras utsagor i form av citat. Hermeneutiken i sin tur exemplifierar sig via min tolkning av det beskrivna som erhålls i analysen. Ytterligare ett steg i ifrågasättandet av den fenomenologiska ansatsen skulle kunna vara påpekandet av att socialarbetarna i sin beskrivning även nyanserar den med element av en tolkning. Detta då det beskrivna fenomenet är skapat av dem, av deras förståelse grundat på en förkunskap. För mig, i positionen som forskare utgör dock deras utsagor och beskrivningar det primära fenomenet. Därmed definierar jag mitt vetenskapliga perspektiv som fenomenologiskt-hermeneutiskt, där bägge perspektiven återfinns i uppsatsens olika delar (Thomassen 2007). De influerar varandra i ett ständigt växelspel.

7.4 Urvalsprocessen

Innan jag redovisar för tillvägagångssättet för insamlingen av mitt empiriska material, önskar jag först redogöra för mitt urval av informanter. Jag skulle vilja beskriva mitt urvalsförfarande som maximerat. Larsson (2005) gör en beskrivning av denna strategi utifrån Patton (1990). Beskrivningen konkluderar att representanterna för den maximerade urvalsgruppen består av vanliga fall. De vanliga fallen kan dock påvisa en olikhet genom att framhäva de variationer som kan finnas hos det studerade fenomenet.

En överföring av denna förståelse på mitt urval innebär att representanterna i studien utgör en grupp som beskriver en ”vanlig” socialarbetares tankar. Samtidigt är reflektionsprocessen som jag studerar av ytterst subjektivt karaktär. Subjektiviteten påvisar de olikheter och variationer som förekommer i förståelsen av det studerade fenomenet. Alltså via socialarbetarnas olika förståelser, tolkningar och implikationer av tanken och känslan i den professionella hjälpkontexten.

För att erhålla det maximerade urvalet skickade jag ut ett informations- och samtyckes brev till socialtjänsten i fem olika stadsdelar i Göteborgs kommun samt till tre andra kommuner (se bilaga 1). Informanter intresserade av deltagande i studien kontaktade mig via e-post eller telefon och vi bokade tid för ett möte. Gruppen av informanter bestod av fem stycken studiedeltagare som i enighet med min önskan är verksamma socialarbetare. Detta med

motiveringen att jag önskar fånga en pågående process om hur socialarbetarna ser på sig själva som professionella hjälpare. En ickeverksam socialarbetare skulle endast kunna återge ett perspektiv på hur denne såg på sig själv som professionell hjälpare.

Avgränsningen till fem intervjuer stöds av mitt syfte. Detta då studien ämnar fånga en subjektivt präglad reflektionsprocess. Antalet deltagare i detta fall är därmed inte avgörande för studiens kvalitet.

7.5 Datainsamlingsmetod och dess praktiska utförande

”Om man vill veta hur människor uppfattar sin värld och sitt liv, varför inte prata med dem[...]Genom samtal lär vi känna andra människor[...]” (Brinkmann&Kvale 2009:15)

I enlighet med mitt syfte som förutsätter ett samtal och mitt vetenskapsteoretiska perspektiv anser jag intervjun vara en lämplig datainsamlingsmetod (Brinkmann&Kvale 2009). Larsson (2005) beskriver olika intervjustrategier för den kvalitativa forskningsintervjun utifrån Patton (1990). Strategin som jag har använt mig av i insamlingen av mitt empiriska material kan liknas vid det som författaren benämner som den allmänna intervjuguiden. Detta med inslag av en intervjutriangulering. Motiveringen till inslaget kommer jag att argumentera för senare i texten.

Den allmänna intervjuguiden innebär, för min undersökning, att jag innan intervjun formulerade ett antal teman och frågeområden att utgå från vid intervjutillfället (se bilaga 2). Eftersom mitt syfte med uppsatsen är att undersöka dilemmat mellan professionalism och hjälp utifrån aspekterna tanke och känsla, har temat ”tanke och känsla” varit betydelsefull i formuleringen av frågeområdena.

Innan intervjun påbörjades beskrev jag mitt forskningsområde för intervjupersonen och klargjorde för mitt syfte och mina frågeställningar (Larsson 2005). En etisk diskussion, tillsammans med intervjupersonen ägde även rum. Detta kommer jag dock ha tillfälle att återkomma till i etik kapitlet, under rubriken etiska överväganden. Ordningen för frågorna varierade från intervju till intervju och likaså formuleringen av dessa. Redan här, i mitt ovan beskriva tillvägagångssätt finns det för- och nackdelar. Jag är medveten om att denna strategi bidrar till att jag erhåller en viss typ av empiri som hade kunnat se annorlunda ut om jag som intervjuare hade valt ett annat angreppssätt. Detta av flera anledningar. För det första kan det resultera i att intervjupersonen svarar på mina frågor i enlighet med informationen om uppsatsens syfte och frågeställning. En önskan om att vara till lags kan härmed göra sig gällande. Nackdelen som återfinns i denna kontext är att spontaniteten som kan anses behövas för svararens intersubjektivitet och äkthet kan komma att gå förlorad. Å andra sidan är jag som forskare ute efter den medvetna reflektionen hos socialarbetarna, vilket ställer spontaniteten i en sekundär position. Detta då jag i detta avseende betraktar socialarbetarnas utsagor som medvetna i den mening då de verbaliseras och redogörs för.

Frågan i denna kontext blir om jag med hjälp av informationen avgränsar intervjupersonen till att svara relevant på frågorna? Om sådant är fallet koncentrerar jag då mitt innehåll och stör på så sätt reflektionsprocessen? För att, i den mån det går, undkomma dilemmat och möjliggöra framträdandet av reflektionen, använde jag mig av delar i den ovannämnda

intervjutrianguleringen. Min tanke med trianguleringen var att genom, till viss del en systematisk insamlingsmetod skapa en avspänd atmosfär och underlätta ingången för intervjupersonen till dennes reflektion. Vidare gavs intervjupersonen möjlighet till en friare beskrivning av sina tankar kring uppsatsämnet. Samtalet präglades därmed av en flexibilitet (Larsson 2005). Detta i sin tur möjliggjorde för intervjupersonen att styra samtalet och skapa utrymme för sin egen tankeprocess. Skillnaden i intervjuerna återfinns i de ibland förekommande följdfrågorna som är unika för varje tillfälle. Dessa valde jag att ställa i vissa situationer för att skapa ett samtal som är mer gynnande för den reflekterandeprocessen. Gynnande i den mening då de anspelar på en djupare förklaring av det som intervjupersonen säger. På så sätt fördjupas tanken om det sagda genom att det återges eller förklaras med hjälp av andra ord. Strategin var ett redskap för mig då det underlättade förståelsen och minskade chansen till missförstånd (Larsson 2005). Samtidigt var det ett redskap för intervjupersonen då denne uppmuntrades till att tänka på sin tanke i ytterligare ett led. Intervjuns uppgift var således att fånga socialarbetarnas reflektion via deras tolkning av intervjufrågorna (Brinkmann&Kvale 2009).

7.6 Avgränsning och praktiskt tillvägagångssätt

Processen av min uppsats påbörjades i samband med formulering av mitt undersökningsområde. Avgränsningen av detta innebar svårigheter, då ämnet i sig skildrar en komplexitet. Att fånga en reflektion av något och relatera den till förhållandet mellan tanken och känslan innehåller en abstraktion som av kritikern kan framhållas vara ogripbar. Reflektion, kognition och emotion är dolda verksamheter, omöjliga att komma åt utan ett medvetandegörande. Även ett sådant kan aldrig hävdas vara komplementärt, då medvetandegörandet i sig alltid innehåller delar av omedvetna processer (Larsson 2005). Med den insikten påbörjades min avgränsning. Min ambition i detta skede var att studera de delar som presenterades av socialarbetaren själv. Utmaningen för mig var dock att läsa mellan raderna, höra samband samt se till mönster i utsagorna. Detta för att kunna samtala på ett öppnare sätt med intervjupersonerna. Även denna roll anspelar på det dolda och är till stor del beroende av min kunskap, intuition och erfarenhet. Den dolda delen tror jag dock följer i de flesta kvalitativa undersökningar som syftar till att studera människan. Människan är i sig en komplex varelse och kan aldrig blottas i helhet för ett åskådande (Larsson 2005). Även om detta var möjligt skulle betraktelsen ändå kunna påstås avgränsas i den individuella perceptionen. Därmed är det jag ser, hör och presenterar via min tolkning och analys endast ett perspektiv, varken mer sant eller mer falskt. Resonemanget härleder till diskussionen om uppsatsens validitet, reliabilitet och generaliserbarhet som återfinns under nästkommande rubrik.

Tillbaka till genomförandet. Efter val av ämne påbörjade jag en informationssökning. Detta för att kunna relatera min uppsats till det befintliga kunskapsläget. Efter fördjupningen formulerade jag syfte och frågeställningar. I detta skede återstod jakten på informanter. Som jag nämnde tidigare skickade jag ut ett informations- och samtyckesbrev (se bilaga 1). Parallellt med väntan på svar från informanterna formulerade jag en intervjuguide som stöd för intervjuerna (se bilaga 2).

Intervjuerna genomfördes på samtliga informanternas arbetsplats. Detta enligt deras önskan. Tiden för intervjuerna varierade allt ifrån en timma till ungefär en och en halv timma. Den sammanlagda samtals tiden för intervjuerna är på ungefär sju och en halv timma. Varje intervju spelades in med hjälp av en diktafon och transkriberades i sin helhet direkt efter. Detta med tanken på vikten av kroppsspråk i verbala situationer (Brinkmann&Kvale 2009). Vid undersökning av psykologiska aspekter som återfinns i min studie (reflektion, tanke, känsla) kan detta komma att vara betydelsefullt. Genom en direkt transkribering, blev även mitt minne av den fysiska miljön med fokus på kroppsspråket ytterligare en informationskälla. Även om denna utnyttjades direkt i samtalet och var ett verktyg för att se till helheten i samband med "läsandet mellan raderna". Svårigheten med transkribering kommer jag att diskutera vidare under rubriken validitet, reliabilitet och generaliserbarhet.

7.7 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet

Definitionen av begreppen validitet, reliabilitet och generaliserbarhet är beroende av den vetenskapliga ansatsen, dess perspektiv och metodologi. Brinkmann och Kvale (2009) beskriver skillnader i begreppens innebörd genom att kontrastera den positivistiska traditionen mot den postmoderna. I traditionell vetenskaplig mening avser validitetsbegreppen måttstocken på om det som avses mätas i en undersökning, verkligen mäts (Svenning 2003). Den kvalitativa forskningen, antas med detta perspektiv vara ogilltig då den inte ämnar presentera sina resultat i form av siffror. Postmodernitetens ifrågasättande härleder dock frågan till ett bredare perspektiv vilket antas inom samhällsvetenskapen och tillämpas inom den kvalitativa forskningen. Måttstocken återfinns istället i frågan om metoden som forskaren antar speglar det som den avser att spegla? (Brinkmann&Kvale 2009).

Svaret på den sistnämnda frågan utgör en del av validitetskontrollen i denna studie. Då syftet främst är av förstående karaktär och förutsätter ett samtal har jag antagit den kvalitativa ansatsen med intervjun som insamlingsmetod. Frågan applicerad på min studie blir därmed om socialarbetarnas reflektionsprocess speglas via samtalet? Mitt svar är att den gör det till viss del. Den medvetna delen av denna process speglas då den verbaliseras och presenteras under intervjutillfället, vilket även är avseendet med syftet. För att säkra min metod i denna mening valde jag en kombinerad intervjuteknik som innebär en triangulering. I praktisk mening innebar detta en förtydning och förklaring av det som socialarbetarna beskrev. På så sätt försäkrade jag mig om att det jag ämnade fånga faktiskt fångades. I samband med det prövades även min egen förståelse av det sagda samt kvalitén på mina intervjufrågor. Även tillförlitligheten, alltså reliabiliteten gör sig aktuell i denna mening. Genom diskussion med intervjudeltagarna minskar jag möjligheten till missuppfattning och därmed stärks tillförlitligheten till empirin. Å ena sidan kan detta tolkas innebära att jag på så sätt förutsätter att det finns ett "riktigt" svar, vilket postulerar en förutfattad mening om reflektionsprocessen. Å andra sidan innebär en process i detta fall av reflektion, flera steg. Det ena steget är beroende av det andra och därmed varken sant eller falskt. Citatet nedan påvisar en tolkning av en intervjusituation som är förekommande i situationer där en process skall fångas. Härmed återfinns även motiveringen till varför jag valde att kombinera metoden vid vissa utvalda tillfällen och inte alla. Jag ser alltså en del av reflektionsprocessen som beroende av ändringen vilket därmed får ett värde för empirin.

"[...] om intervjupersonen ofta ändrar sig i sina uttalanden om sin inställning [...] så behöver det inte nödvändigtvis bero på en otillförlitlig eller ogilltig intervjueteknik, utan kan tvärtom vittna om intervjueteknikens förmåga att fånga nyansrikedomen." (Brinkmann&Kvale 2009:271)

Härmed har svaret på frågan om vad undersökningen presenterar diskuterats. Hur den dock presenteras och om presentationen är "riktig" och därmed att lita på hänför resonemanget vidare och sammankopplar det med reliabilitetsbegreppet. Vad en metod har för operationalisering och om denna endast beror på metoden i sig eller på hur forskaren använder sig av den blir nästa steg i granskningen. Då beroendet av forskarens användning påpekas, leds vi tillbaka ytterligare ett steg i begreppsanvändningen. Vad är sanning och objektivitet? Forskarens analys kring dessa filosofiska frågor kommer att återspegla förhållningssättet till studien. Detta förhållningsätt framhäver undersökningens bundenhet till forskaren och dennes moraliska integritet (Brinkmann&Kvale 2009). Via reflektion kring det egna bidraget till produktionen, förmågan att kontrollera, teoretisera och ifrågasätta kan validiteten och reliabiliteten i en kvalitativ studie diskuteras (Larsson 2005). I detta sammanhang definierar Brinkmann och Kvale (2009) validitet som forskarens hantverksskicklighet. Ur ett hermeneutiskt perspektiv, som grundar sin övertygelse på tolkningens ständiga närvaro, återfinns kontentan i forskningens försvarbarhet. Detta i sin tur kan endast påvisas då bedömningar och påståenden underbyggs med försvarbara och logiska argument. Insikten om den egna påverkan på undersökningen bör därmed genomsyra hela forskningsprocessen, vilket även har varit min ambition.

Validering hänför sig till om mottagaren av undersökningen kan skapa sig en tydlig bild av det studerade fenomenet. Är forskarens bedömningar genom det som presenteras via analyser, beskrivningar och argumentation logiska? (Larsson 2005). Bedömningen av validiteten i förhållande till min uppsats bör därmed både rymma läsarens uppfattning av studien samt min egen granskning av mig själv. Förutom presentationen av min förförståelse har jag haft som ambition att ifrågasätta och problematisera mina tolkningar parallellt under hela processen. Bland annat genom motivering av mina val och argumentation för dess lämplighet.

Mitt val av presentation av socialarbetarnas utsagor i form av citat i resultat och analys kapitlet anspelar på en säkring av uppsatsens validitet och reliabilitet. Denna form av resultatpresentation ökar möjligheten för iakttagande av studiens transparens. Läsaren får större möjlighet till att å ena sidan granska analysens relevans i förhållande till resultatet. Alltså bedöma min tolkningsförmåga. Å andra sidan är denne även fri till att dra egna slutsatser utifrån empirin.

Transkribering av intervjuer kan av den uppmärksammade kritikern ifrågasätta validiteten och reliabiliteten. Genom att påpeka skillnader i tal- och skriftspråk kan vi identifiera svårigheter i att förlika dessa med varandra. Brinkmann och Kvale (2009) ställer exempelvis frågan om hur emotionella aspekter i form av betoning, spänning, skratt bör framhävas? Tillförlitligheten vilar i denna aspekt på forskarens ambition med studien och dennes ärlighet i sin tolkning. Transparensen i denna process kan vara ett medel för detta avgörande. Brinkmann och Kvale (2009) beskriver transkriberingen vara socialt konstruerad. Därmed blir fokuset på

sammanhanget, rummet och på den språkliga traditionen i vilket utsagan presenteras viktigt. Med fokuset ökar känsligheten för svårigheten i överföringen mellan det sagda och det skrivna. Känsligheten blir ett mått för validiteten som i sig alltid innebär en svårighet i kvalitativa studier (Larsson 2005). Brinkmann och Kvale (2009) skriver dock att:

”Svårigheten i att validera kvalitativ forskning behöver inte bero på någon inneboende svaghet i kvalitativa metoder, utan kan tvärt om bygga på deras enastående förmåga att spegla och ifrågasätta den undersökta sociala verklighet i all dess sammansatthet” (2009: 271)

Vad gäller generaliserbarheten som avser en överförbarhet till andra liknande situationer som beskrivs i studien återfinns liknande begränsningar som för validiteten och reliabiliteten (Larsson 2005). Begränsningen kan identifieras i den kvalitativa forskningens karaktäristiska mindre urval samt av dess subjektivitet. Avsikten med den kvalitativa forskningen är således inte att generalisera forskningsresultaten. Enligt min förståelse av metoden avser den studera det mindre sammanhanget och det som för detta är subjektivt utmärkande.

Även generaliserbarheten har anpassats till den kvalitativa forskningens traditioner genom att istället avse sökandet av kunskapens heterogenitet och contextualitet (Brinkmann&Kvale 2009). Utifrån detta postmoderna perspektiv kan meningen med generaliserbarheten diskuteras. Brinkmann och Kvale (2009) beskriver en analytisk generalisering som innebär att forskaren via en argumenterande bedömning kan göra ett försiktigt uttalande om studien kan vara vägledande i vad som kan förväntas i situationer som uppvisar liknande förhållanden.

Larsson (2005) liknar den typen av generalisering med extrapolering som även berör möjligheten till en sådan överförbarhet mot bakgrund av teoretiska argumentationer och logiska påståenden. På så sätt erbjuds läsaren att själv avgöra generaliserbarheten. Ett praktiskt exempel på en sådan överförbarhet återfinns i relateringen mellan avsnittet om den tidigare forskningen och analysen. När jag relaterar till och använder mig av den tidigare forskningen i ämnet avgör jag till viss del relevansen av överföringen från studierna i fråga till min uppsatts. På likande sätt återstår det för mina läsare att se till generaliserbarheten i min studie. Alltså om dess resultat och analys kan komma att bli användbar i liknande studier.

7.8 Analysmetod

Larsson (2005) beskriver den kvalitativa analysen som en utmaning, då det saknas konkreta och allmängiltiga metoder för hur denna bör genomföras. Analysens uppgift i den kvalitativa forskningen är dock att finna en strategi för presentationen av empirin. Det ämnar underlätta för identifieringen av mönster och kopplingar mellan olika teorier. De verktyg som ligger till grund för analysen bör presenteras ingående så att den som läser den finner en logik i underbyggandet av analytiska resonemang (Dalen 2008). Likaså ter det sig med den empiriska beskrivningen som analysen utgår från.

Mot bakgrund av mitt metodologiska förhållningsätt har jag valt att genomföra min analys med en abduktiv ansats. Detta innebär att jag har kategoriserat mitt empiriska material utifrån studiens tre frågeställningar. Flera informanternas utsagor analyseras därmed i ett sammanhang med en fråga som tema och utgångspunkt. Avslutningsvis sammankopplas de tre teman som

utgör kategoriseringen. I samband med det diskuteras dess samhörighet. I detta avseende gör sig det vetenskapliga perspektivet tillkänna. Informanternas utsagor beskrivs i en fenomenologisk anda, delvis genom citat. Vidare tolkas innebörden och meningen med dessa, vilket demonstrerar den ”hermeneutiska vändningen”, som Thomassen (2007) benämner det som.

Analysmetoden motiveras med syftets karaktär. Då syftet med uppsatsen är att fånga en reflektion, en process, anspelar den på ett helhetsperspektiv. Frågeställningarna kan betraktas som delar av denna helhet. Frågeställningarnas uppgift är att dekonstruerar syftet för att kunna åskådliggöra de delar som bildar en helhet. Det är alltså svaret på dessa frågor som är ”delarna” och som ligger till grund för reflektionen som skall iakttas i uppsatsen.

Induktionen återfinns i socialarbetarnas beskrivning av de delar som utgör helheten. Genom informanternas ”inifrånperspektiv”, som består av den subjektiva formuleringen, kan förståelsen för tankemönstret erhållas. Alltså genom svaren på frågorna skall den reflekterandeprocessen spåras och förstås. Deduktionen återfinns i grundläggande, för studien, förståelseramar och begrepp som reflektion, tanke, känsla, medvetenhet, hjälp och professionalitet. Sammanfattningsvis kommer jag därmed att pröva socialarbetarnas utsagor, begrepp och mönster, alltså deras ”inifrånperspektiv” mot det teoretiska ”utifrånperspektivet”. På så sätt prövas induktionen mot deduktionen som resulterar i en abduktiv analysmetod.

Analysens teoretiska ansats består av tre definitioner av reflektionsbegreppet samt av de kunskaper som presenteras med hjälp av den tidigare forskningen. Reflektionsbegreppet kan beskrivas vara grundläggande för syftet och därmed för ett helhetsperspektiv av studien. Omvänt, frågeställningarna lyfts utifrån relationen mellan tanke och känsla som relateras till informanternas reflektion kring ämnesområdet. Därmed används den tidigare forskningen i samspel med den teoretiska referensramen bestående av reflektionsbegreppet.

Reflektionen hos socialarbetarna framkallas utifrån ifrågasättandet av aspekterna tanke och känsla i relation till professionalism och hjälp. Den ovan beskrivna uppdelning underlättar för sammanställningen av analysen som syftar till att ge en bild av det centrala resultatet.

Olika för- och nackdelar kan identifieras i den ovan beskrivna analysmetoden. Genom presentationen av resultatet i ett sammanhang, med en fråga som utgångspunkt ökar möjligheten till generalisering. Även om reflektionsprocessen är en individuellt präglad företeelse, kan likheter genom en sådan presentation iakttas. Detta innebär att studien på så sätt kan komma till användning för likade undersökningar. Nackdelen kan vara den att det individuella därmed inte kommer till uttryck på en lika stark nivå. Genom den kvalitativa ansatsen hoppas jag dock på att finna en jämkning av detta dilemma.

Analys av reflektionsprocessen kan av kritikern påpekas vara ett fenomen som bör fångas och observeras över tid. Likaså kan kritiken framhålla att stimuleringen av en reflektionsprocess med hjälp av datainsamlingssystemet anses vara styrande av mig som forskare. Hänsyn till detta har tagits, såväl i etisk bemärkelse som i metodologisk. Genom en kritisk överbägen har jag dock bedömt detta tillvägagångssätt vara det mest lämpade för mitt syfte med studien. Avsikten är att se till den medvetna reflektionen, vilket förutsätter en erkänd och öppen

problematisering av tankesätt. Min styrning finns endast i igångsättandet av den reflekterandeprocessen och inte i processens utveckling. Detta då kombinationen av den allmänna intervjuguiden med intervjutrianguleringen avser öka flexibiliteten i intervjun och därmed lämna utrymme för den individuella utvecklingen av reflektionen.

8. Etik

Detta kapitel är uppdelat i två delar. Den ena delen behandlar etiska överväganden kring tillvägagångssättet för erhållandet av empirin. Den andra delen består av en allmän etisk reflektion kring uppsatsens ämnesområde. Detta med anledning av mitt ämnesval. Området som jag har valt att undersöka utmärks av en viss känslighet. Känsligheten finns i uppmärksammandet av den subjektiva reflektionsprocessen som är en intim del av människans tanke- och känslovärld. Till följd av det ser jag nödvändigheten i den etiska reflektionens ständiga närvaro under varje moment i studien. På vilket sätt denna reflektion har varit närvarande, innebörden av den samt dess påverkan på studien kommer jag att behandla i den andra delen av detta avsnitt.

8.1 Etiska överväganden

I min uppsats har jag utgått från Vetenskapsrådets forskningsetiska principer för forskning i humaniora och samhällsvetenskap (www.codex.vr.se). Principerna avser vara en kompromiss mellan kravet på individskydd och vetenskapliga metodkrav. Dessa principer eller riktlinjer avser dock inte ersätta forskarens ansvar för sin studie utan syftar istället till att fungera som ett underlag för reflektioner och insikter i ansvarstagande (www.codex.vr.se). Principerna är:

Informationskravet: Kravet innebär att forskaren informerar sina studiedeltagare om det allmänna syftet med undersökningen. Information om att deltagandet i studien är frivilligt skall även lämnas. Deltagarna ska känna vid att de när som helst kan avbryta sin medverkan utan att ange anledning samt avstå från att svara på frågor.

Samtyckeskravet: Detta krav liknar det första, då deltagarna här informeras om innebörden av deras samtycke till att medverka i studien. Studiedeltagarna skall således samtycka till medverkan och till att uppgifterna som lämnas av dem nyttjas i forskningsändamål. Det sistnämnda leder fram till nästa krav.

Nyttjandekravet: Detta innebär som ovan beskrivits att informationen som inhämtas endast används till forskningsändamål.

Konfidentialitetskravet: Detta krav avser den sekretessplikt som föreligger hos forskaren. Uppgifter erhållna från informanter skall hanteras på ett sätt som garanterar skydd från att obehöriga tar del av dem. Forskaren bör även i samband med konfidentialitetskravet överväga uppgiftskänsligheten. Deltagaren skall inte lida men på grund av sitt deltagande i studien. De bör därmed garanteras anonymitet och skyddas från att deras identitet röjs genom exempelvis uttalanden eller berättelser om olika situationer som kan kännas igen av andra. Forskaren har i detta avseende ansvar i att ändra uppgifterna så att uppgiftslämnaren inte kan kännas igen utan att ändra uppgiftens innehåll. Detta kan exempelvis ske genom ändring av namn, tid, plats eller dylika detaljer som inte har inverkan på berättelsen.

För att uppfylla dessa krav i min studie skrev jag ett informations- och samtyckes brev till studiedeltagarna (se bilaga 1). I brevet informerade jag om studiens syfte och om villkor för deltagandet som presenterades i form av ovanstående krav. Deltagarna garanterades anonymitet, därav mitt val av benämningen socialarbetare. Då mitt urval är relativt litet finns risk för igenkännande. På grund av det har bokstäver ersatt deltagarnas namn.

Information om hantering av materialet lämnades i form av upplysning och samtycke till bandinspelning av intervjuerna. Brevet som skickades ut medtogs även till varje intervjutillfälle som började med att deltagarna fick läsa igenom det igen. Utrymme för eventuella frågor samt diskussion kring det lämnades både före och efter intervjuens genomförande. Brevet som även innehöll kontaktuppgifter till både mig och min handledare kvarlämnades hos informanterna. Detta med tanke på att eventuella funderingar skulle kunna dyka upp i efterhand. Studiedeltagarna uppmanades att höra av sig vid frågor, synpunkter eller om de ångrade sitt deltagande i studien. På så sätt hoppas jag att jag tillgodosett och uppfyllt det Vetenskapligarådets forskningsetiska principer.

Den etiska övervägan som har gjorts i samband med ”framkallningen” av reflektionsprocessen hos socialarbetarna grundar sig på min avsikt med denna. Jag har inte haft för avsikt att styra över socialarbetarnas reflektionsprocess utan endast inspirera till en sådan. Därmed anser jag, med hänsyn till etiska principer, mitt tillvägagångssätt vara etiskt försvarbart.

8.2 Etisk reflektion

”Handla endast efter den maxim som genom vilken du tillika kan vilja att den blir en allmän lag”
Immanuel Kants kategoriska imperativ (www.ne.se)

Som jag nämnde inledningsvis i kapitlet anser jag mitt ämnesval vara av sådan karaktär att det förutsätter en ständig etisk närvaro. Min moraliska integritet är ett viktigt verktyg för både genomförandet av studien, men även för ställningstagande i analys och teoretisering. Att beröra etiska frågor på dessa två nivåer 1) genomförande, 2) inom ämnesområdet, har flera funktioner. Dels är det ytterligare ett försök till granskning av min själv, men även som en guide för min kommande analys.

Kants kategoriska imperativ, innebär enligt min tolkning, att du bör handla efter den regel som du önskar vara allmänt erkänd för att handlingen skall betraktas vara rätt. Detta kan liknas vid bibelns gyllene regel: *”Allt ni vill att människorna skall göra för er, skall ni också göra för dem”* (Matteusevangeliet kap 7). För återkoppling till min studie skulle detta innebära att när jag väljer att hjälpa andra, godtar jag även att de hjälper mig när jag är i nöd. Alla bör hjälpa alla. Rimligheten i detta återfinns i regeln om att hjälpa den som är i nöd. Logiken i denna etik blir styrkan i argumentet som blir avgörande för dess giltighet (Blennberger 2006). Blennberger (2006) liknar detta med Habermas idé om det kommunikativa förnuftet. I samband med det påpekar han värdet av det öppna sinnet i mötet med den andra. När mötet sker på liknande premisser innebär det en avsägning av makt och asymmetri i det mellanmännliga mötet. Liknelser till förutsättningarna av ett sådant möte återfinns även i Bubers förståelse av det mellanmännliga (s 6).

Det öppna sinnet blir ett verktyg för att erhålla klarhet över det berörda ämnet under samtalet.

Denna etiska reflektion har bidragit till en uppmärksamhet på mig själv i mitt genomförande av uppsatsen. Dess påverkan finns i applicering av detta på genomförandet. I praktisk mening innebär det att jag, för att både tillgodose mitt fenomenologiska perspektiv, en del i min abduktivitet samt göra intervjumetoden etiskt försvarbar gjort i möjligaste mån avkall på min förförståelse. Detta i den mening, att jag försökte bedriva samtalet med ett öppet sinne. Även kommande analys präglas av denna ambition, då den är ett verktyg för att finna det jag inte letar efter.

Blennerger (2006) skriver att det sociala arbetet är ett etiskt projekt där etiska nyckelord som människovärde, människosyn, humanitet, mellanmännisklighet och solidaritet uppmärksammas. Det är några begrepp som även ligger till grund för min studie. Det sociala arbetet präglas av etiska riktlinjer som föreskriver de ovan nämnda begreppens innebörd (SSR yrkesetiska riktlinjer). De dikterar riktlinjer för den professionella identiteten genom att utforma gemensamma värderingar och normer för hur det sociala arbetet bör bedrivas. Några grundprinciper som nämns är att klienten bör bemötas med respekt, tillit och vänlighet. Det som Blennerger (2006) beskriver som den mänskliga värmen bör prägla bemötandet. Vidare formuleras krav på empati och medkänsla. Det som förutsätter och dikterar dessa begrepps utfall är dock den människosyn som finns. Människans värde beskrivs som högt, obetingat och redan givet på grund av själva tillvaron (Blennerger 2006). Människor har i den etiska benämningen därmed ett likavärde.

I inledningen till presentationen av de yrkesetiska riktlinjerna skriver Akademikerförbundets etiska råd att människans handling till viss del dikteras utifrån hennes moraliska aspekter (www.ifsw.org). När människan hamnar i konflikt gällande värderingar och lojalitet tvingas hon att se över sina handlingsalternativ ur ett etiskt perspektiv. Detta i sin tur formas på ett omedvetet plan i det sociala samspelet. Vi socialiseras därmed in i de allmängiltiga normer och värderingar som finns i vår omgivning. Etiken för arbetslivet betonas även inledningsvis i riktlinjerna genom formulering av att de värderingar som uttrycks. Dessa påpekas inte bara skapas och uttryckas i verbaliserade åsikter utan även representeras i organisationens struktur attityder och handlingar (www.ifsw.org).

Tillgodoseendet av dessa etiska påståenden närvarar i min studie, då de som tidigare nämnts, utgör premisser på vilket det sociala arbetet i den officiella och professionella meningen får bedrivas. I den analytiska meningen innebär det ett ifrågasättande av den faktiska förklaringen till socialarbetarnas definiering av begreppen hjälp och professionalitet. Fångas reflektionen i denna mening eller återspeglar deras process endast begreppens innebörd via de in socialiserade etiska normerna i vilka det sociala arbetet legitimeras?

9. Resultat och analys

Resultatet av studien kommer att presenteras med undersökningens tre frågeställningar som utgångspunkt. Parallellt med det sker en analys utifrån min tolkning av den tidigare forskningen inom ämnesområdet samt med hjälp av den teoretiska referensramen. För tydligare information om analysens upplägg hänvisas läsaren tillbaka till rubriken analysmetod. Diskussionen och slutsatserna för studien redovisas i ett enskilt kapitel.

9.1 Definitionen av den professionella hjälpen

För att erhålla en definition av den professionella hjälpen i en reflektionsprocess ombads socialarbetarna att i förstahand definiera professionalitet och hjälp som skilda begrepp. Detta för att senare slå ihop definitionerna som en prövning av den egna förståelsen av den professionella hjälpen. Genom prövningen kunde en reflektion påträffas.

Utmärkande för socialarbetarnas definieringsprocess var en problematisering av begreppen. Genom ett konstaterande av vad hjälp inte består av och via ett prövande av detta i förhållande till professionaliteten angavs olika typer av hjälp. Framträdande för avgörandet av hjälpkategorin var det bakomliggande motivet.

”Det kan ju vara ganska skönt ibland att hjälpa folk som har såna där uppenbara hjälpbehov, ja, så där att göra saker åt dem och ja... se till så att saker blir fixade. Det kan ju kännas skönt ibland, men det känns ju inte så professionellt.” - L

”Människor kan ju efterfråga en viss hjälp, typ ”jag vill ha hjälp med det här” och då kan ju professionalism vara så här... ”nej du, jag förstår att du vill ha hjälp med det, men jag kan inte hjälpa dig med det för det ingår inte i min roll.” - T

T menar att även det ovanstående speglar en hjälp. Informanterna påpekar enhetligt att hjälp inte alltid kan bestå av eller består av det som klienterna önskar sig. Det betyder dock inte att klienterna inte blir hjälpta utan att hjälpens karaktär blir en annan, menar de. De påpekar att konsten ligger i att få klienten att förstå utfallet, vilket i förstahand bör förstås av dem själva som hjälpare.

Enligt min tolkning av Schmidbauer (1987) gör han en distinktion mellan professionalitet och hjälp som vilar på hans betoning av skillnaden mellan det kognitivt rationella och det spontant emotionella. Via en kategorisering av hjälpfenomenet urskiljer han tre typer av hjälpare. Den första benämner han för den spontana hjälparen som han liknar vid den ”barmhärtige samariten”. Den andra hjälparen är den rationella som ser till vinster och förluster i sin hjälparaktion. Exempelvis genom ekonomisk vinst i form av ett avlönat hjälparbete. Den tredje hjälparkategorin består av hjälparen som söker efter tillfredställelse av egna behov och bekräftelse via hjälpen.

Schmidbauer (1987) påpekar att den professionella hjälparens dilemma återfinns i två av denne antagna identiteter. En av dess skapas av samhället som definierar den professionella hjälparen som tjänsteman. Samtidigt har denna tjänsteman en egen identitetsuppfattning som

enligt Schmidbauer (1987) grundar sig på den mänsklighet som återfinns i hjälparens personliga hantering av en hjälparaktion. Det personliga är således den andra identiteten. Motsägelsen i identiteterna framkallar *hjälparsyndromet* som används som ett skydd för att bemästra sammanvägningen av dessa. Att finna sig i denna motsägelse är även utmärkande för den ”nya hjälparens” dilemma. Schmidbauer (1987) menar att de nya hjälparna utgörs av de ”nya” sociala yrkena, där socialarbetarna är en ledande kategorin. En förtydning av den ovanbeskrivna motsägelsen i förhållande till begreppet de ”nya hjälparna” kan göras via liknelsen med de ovanbeskrivna hjälpar kategorierna. Motsägelsen återfinns således när den nya hjälparen förväntas vara den ”barmhärtige samariten” inom ramen för den rationella hjälparen som avgränsas av organisationen. Samtidigt är den barmhärtige samariten mänsklig vilket innebär att den tredje hjälpartypen som finner en personlig tillfredsställelse i hjälpen gör sig påmind. Dilemmat återfinns i förlikningen av dessa kategorier.

Enligt min tolkning exemplifierar citaten ovan den avvägning som socialarbetarna står inför när de ska handla i sin tjänsteroll. Hur skall denna kompromiss ske? Den rationella objektivitetens uppgift blir att kuva det, som i Schmidbauers (1987) bemärkelse, är det *naturligt givna* för människan i en mellanmänsklig relation. I detta skede uppstår hjälparsyndromet som konsekvens av motsägelsen. I negativ bemärkelse är syndromet ett svar på det krav som återfinns i och av professionaliteten. I positiv bemärkelse möjliggör det dock, för människan att vara en hjälpare till yrke. Genom förtingligande av klientens hjälpbehov som berör hjälparen på det emotionella planet kan hjälparen distansera sig till det vardagliga. Förtingligandet blir källan till hjälpen som både förutsätter en förståelse, men även ett annat perspektiv.

Enligt Buber (1995) kan detta förtingligande liknas vid objektifieringen som gör avkall på mellanmänskligheten i interaktionen mellan socialarbetaren och klienten. ”När vi inte är människor inför varandra undanrävs förståelsen av varandra”, menar Buber. Är detta dock beroende av människosynen? Kan det finnas ett värde i förtingligandet under premissen om att det sker på lika villkor? ”*Människan är ett väsen bland väsen och ett ting bland tingen i världen*” säger Buber. Om hjälparen förtingligar det som denne står inför, men även som den står inför det, alltså sig själv i meningen, sig själv som professionell och inte som människa, behålls då den mellanmänskliga dimensionen? Kan mellanmänskligheten då istället grunda sig på intaget av den andre som hur och inte som vad? Alltså är det *hur* vi ser överordnat *vad* vi gör?

Kan vi likna denna tolkning med det som T framhäver i sin definition av hjälpen? När T klargör vad som ingår i hjälparollen, objektifieras klientens behov, i den mening att det är behovet som efterfrågar hjälpen. Det sker en betraktelse av rollen och inte i den.

Ett bakomliggande motiv som identifieras i hjälparens drivkraft framhävs i det första citatet. När L säger att det kan kännas skönt i att göra något åt någon annan hänvisar L till den spontanitet som finns i den medmänskliga dimensionen i hjälparen. L påvisar även hur denna hjälp blir till, ”genom att fixa det åt klienten”. Att göra i syfte att underlätta men samtidig tillfredställas på ett emotionellt plan framhävs. Återigen ser vi spår av hur den spontana och den rationella hjälparen söker efter förening. L fortsätter sitt resonemang genom att säga:

”Att hjälpa folk till att hitta sina egna resurser, det är liksom det där lilla stödet som gör att de själva börjar liksom röra sig så. Det är hjälp. Det är inte hjälp när vi säger åt folk vad de ska göra.”

Enligt min tolkning görs det, i detta avseende, avkall på det som ibland kan kännas skönt att göra i en hjälpande situation. L testar sin egen tanke genom ifrågasättandet och genom antagandet av konsekvenserna. För mig känns det bra, jag gör det för klienten, men var han lämnas denne? Uppgiften är att vara det *”lilla stödet”* som till synes indikerar på en passivitet från hjälparens sida. En passivitet både i bemärkelsen att göra något åt klienten, men även att styra denne till att göra det själv. Klientens utveckling finns i självhjälpen som blir L:s uppgift att framkalla genom *”det lilla stödet”*. Denna typ av stöd kan anses åskådliggöra kompromissen mellan de olika hjälpkategorierna. L försätter:

”Det värsta jag vet är folk som sätter sig... som kommer hit och sätter sig och gråter och bara är alldeles uppgivna av situationen liksom, åh, det känns som om de använder sina tårar för att jag ska tycka synd om dem för att de har lärt sig att man skall göra så.”

När hjälparsyndromet gör sig gällande sker en inre process. Processen består av sammanvägningen mellan tanke och känsla som skall utfalla i just en kompromiss. I annat fall kan inte hjälparen enligt Schmidbauer (1987), utöva hjälparyrket. T som inledningsvis beskrev ramarna för sitt hjälparbete visar på den rationalitet som bör föregå handlandet, enligt Holm (1995). Holm (1995) framhäver ett liknande resonemang när hon påpekar utvecklingen av psykologiska strategier för progression och bibehållning av professionalismen i hjälpen. T utövar i sin beskrivning av uppdraget, den självdisciplin som Holm (1995) benämner som ett av kraven på den professionelle hjälparen. T väljer att avgränsa sin yrkesroll och inta den som han är förpliktigad till. Motivet till hjälpen avgör utformningen av denna som påvisas i klientens mottagande.

Skillnaden mellan L och T är startpunkten för deras reflektion kring ramarna för deras roll. I min tolkning av Bies (2007) reflektionsteori finner jag tre reflektioner. Två av dem benämner jag som *emotionell reflektion* och *kognitiv reflektion*. (se sammanfattning av teoretisk referensram) Den emotionella reflektionen, där erkännandet av emotionerna genom användning av sinnen i stunden, breder väg för den kognitiva reflektionen som syftar till förståelsen av den förstnämnda.

En genomgående exemplifikation hos informanterna var beskrivningen av sammanvägningen mellan tanken och känslan å ena sidan och professionaliteten och hjälpen å andra sidan med hjälp av begreppet professionalitet.

”Ja...alltså, att vara professionell är väll att man vet sina begränsningar kanske ” - J

En annan informant sa:

”Professionalitet är ju att följa sitt uppdrag och förhålla sig till det liksom, ehmm och vara väldigt medveten om när man kliver ur sitt uppdrag och gör nått annat” – C

”Ja...att man har någon slags idé om vad man gör och att man har en slags tanke med varför jag väljer att göra så här...lite medvetet liksom. Att saker och ting inte bara blir utan att jag försöker tänka igenom varför jag väljer att göra på ett visst sätt.” – T

Hur motiverar hjälparen hjälpen för sig själv? Vilka motiv krävs för att kunna sammanväga de till synes motsättningar som finns mellan uppdrag och personlighet?

Ytterligare en av socialarbetarna framhäver betydelsen av motivet bakom hjälpen. Socialarbetaren exemplifierar hur hjälpens karaktär avgörs och därmed professionaliteten i hjälpanDET.

”Ja... det här med att följa med folk och göra saker och skjutsa hit och dit och så där...ehmm men gör jag det för att jag är ensam och vill ha sällskap liksom, då blir det oprofessionellt.” - C

Min tolkning är att medvetenheten om sig själv, sin roll och om motivet till handlandet blir konklusionen av den professionella hjälpen. I förenandet av begreppen hjälp och professionalitet framhävde socialarbetarna vikten av medvetenheten.

L:s definition av den professionella hjälpen och dess innebörd lyder:

”Ja men det innebär väl just det att man på något sätt klarar av att bli översköld av känslor. Det är den här avvägningen mellan att inte ta över folks liv och att samtidigt stötta dem.”

”Ja det handlar om det här att kunna klara av att möta folk.” – A

”Att ha en grundläggande förmåga att kunna skilja ut sina egna privata behov från, liksom dens behov som man möter.” - C

Jag anser att vägen fram till denna, av socialarbetarna dragna slutsats av vad som krävs för att kunna professionalisera hjälpen åskådliggör en reflektion. Tolkat utifrån Bie (2007) sker den reflekterandeprocessen när socialarbetarna dekonstruerar sitt tankemönster genom att ifrågasätta det bakomliggande motivet till hjälpen. Dekonstruktionen återfinns i utgångspunkten, alltså i den tidigare beskrivna emotionella och kognitiva reflektionen. Den utanförståendepositionen som möjliggör reflektionen intas i observationen av hjälpens och professionalitetens betydelse. När hjälparen uppnår den läroorienterade reflektionen, som är en reflektion som ändrar det föregående tankesättet skapas det Bie (2007) kallar för den yrkesmässiga medvetenheten. Denna i sin tur gynnar en självständighet som utfaller i ett ansvarsfullt förhållningsätt, vilket härleds av en professionalitet. Det ansvarsfulla förhållningssättet kan i detta avseende liknas vid det som Holm (1995) benämner som *disciplinen* hos den professionella hjälparen. I valet av reflektion stimuleras en medvetenhet som påbörjas vid ett iakttagande av fenomenen professionalitet och hjälp.

Genom prövningen av de egna tankarna kring dessa fenomen ifrågasätts det primära tankesättet. Ifrågasättandet i sin tur breder väg för mottagandet av nya tankesätt som genereras i just denna reflekterandeprocess. Omvänt, processen i sig skapar även medvetenheten. En medvetenhet som vi skulle kunna kalla för en medvetenhet av andra

ordningen. Alltså det är inte situationen av vilken reflektionen stimuleras i som avgör dess medvetenhet utan det är medvetenheten om reflektionen som utfaller i situationen. Reflektionen kan i detta fall liknas vid det som Schön (1987) beskriver som *reflecion-in-action* eller som Emsheimer (2004) benämner som en *metareflektion*, en tanke om tanken. Skillnaden mellan dessa benämningar och mellan det som jag i detta skede kallar för medvetenhet av andra ordningen hänvisar till observationen av reflektionens karaktär och utfall. Alltså en medvetenhet om medvetenhetens betydelse i förhållande till dess omvandling som instrumentell för reflektionen. Vad påverkar reflektionens karaktär? Är det känslan och tanken? Eller är det tanken kring känslan eller känslan av tanken? Återigen påvisas den dimension av reflektionen som socialarbetarna exemplifierar i sina utsagor. Roten till hjälpen och motiveringen av dess utfall grundar sig i medvetenheten av andra ordningen.

Denna process breder väg för en förståelse som socialarbetarna formulerar som nödvändig att de själva genomgår innan de kan få klienten att förstå utfallet av hjälpens karaktär. Då detta även är fokus för nästa tema återkommer jag till konsekvenserna för hjälpen under en senare rubrik i analysen.

Utmärkande för socialarbetarnas problematisering av professionalitets begreppet var resonandet kring om det behövs kunskap i benämningen, utbildning för att kunna hjälpa professionellt. Frågor de kom att ställa sig själva i en reflekterandeprocess var om professionalitet endast kan erhållas via utbildning? Deras problematisering kring detta utgick från frågan om vad som krävs för att kunna kalla sig för en professionell hjälpare. Ett exempel på hur den reflekterandeprocessen kring det kunde te sig illustreras i konversationen nedan.

"Att liksom ha en kunskap, ja jag vet inte hur mycket kunskap man behöver ha för att kalla sig för professionell då, hmm. " – C

C fortsätter sitt resonemang:

"Ehmm och det avgörs då ju, om man har en profession, då ska man ju ha den kunskap till det yrket då. Fast man kan nog vara professionell fast man inte har så mycket utbildning. I och för sig, om man är trogen sin roll och sitt uppdrag liksom. Ehmm man kan ju till exempel vara professionell som icke utbildad lärare om man är skicklig på det man håller på med. Det är väll att känna skillnaden på att vara privatperson och att vara yrkesperson."

Claudia: *Då är det professionella mer än utbildning skulle du säga?*

C: *"Nej inte det heller. För när jag säger det här med lärare som är professionell som kan vara det utan att ha någon utbildning formellt sätt, så tänker jag utifrån om man är duktig i sin roll så kan man vara professionell ändå. Man kan vara socialarbetare utan att ha alla sina poäng med sig och så va, men man kan inte vara socialarbetare och inte kunna någonting. Och det gäller ju även om man har gått igenom hela programmet, så kan man vara oprofessionell. Så det är inte med nödvändighet som det hänger ihop men det kan vara en del av det. Men framförallt så handlar det om hur man förhåller sig till sin roll. Att man är en roll "*

Min tolkning av C:s resonemang är att C framhåller flera av de punkter som har diskuterats i analysen ovan. Det verbaliserade tankesätt påvisar hur C testat sina egna åsikter genom att ifrågasätta dessa. De ändrar betydelse och karaktär allt eftersom tankegången under temat utvecklas. Detta är reflektionsprocessen.

C framhåller utbildningen som en kunskapskälla till att börja med. Sedan övergår framhållningen av det till uttrycket om att kunskap inte med nödvändighet erhålls via utbildning. C:s teoretisering kan å ena sidan liknas vid Holms (1995) kunskapskrav för den professionella hjälparen som inkluderar kunskap erhållen via utbildning. Å andra sidan speglas en dimension av Schöns "reflekterande praktiker" som även erhåller kunskap via erfarenhet vunnit ur praktik och inte utbildning.

Vidare resulterar C:s reflektion i att det trots allt är motivet bakom och det egna förhållningssättet som i slutändan avgör professionaliteten hos hjälparen. C avslutar med att säga "Att man är en roll". Övergången mellan att förhålla sig till och att vara utmärker socialarbetarens dilemma. Här påvisas, med hänvisning till min tidigare analys av sammanvägningens betydelse, motsägelserna. Eller med andra ord i utmaningen för de "nya hjälparna" enligt Schmidbauers (1987) begrepp.

Det framhäver Wingfors (2004) påstående om socionomyrkets inneboende dilemma. Professionaliseringen på det strukturella planet måste därmed komma efter professionaliseringsprocessen hos den individuella socialarbetaren. Kan vi i denna stund därmed likna reflektionen med utvecklingen av en professionalitet hos hjälparen själv?

9.2 Situationer där den professionella hjälpen identifieras

Ovanstående definiering av den professionella hjälpen följde av en identifikation av hjälpens uttryck. Detta som ytterligare ett steg i prövningen av socialarbetarnas egen förståelse. Ytterligare ett reflektionssteg kunde på så sätt beskrivas.

En av socialarbetarna T, beskriver en situation som speglar enligt T den professionella hjälpen. Beskrivningen började med att T ombads att förtydliga vad T menar med tesen "att gå utanför det professionella".

"Ja att man kanske gör vissa saker som inte förväntas. Som till exempel i fredags så gjorde jag... jag har en kille som har under alla år varit på alla ställen du kan tänka dig. På alla institutioner, hit och dit. Och då tänkte jag att jag ska göra... jag försökte vara proffsig tyckte jag själv. Nu ska jag göra annorlunda. Jag ska inte göra mer av samma utan jag ska göra annorlunda. Det var mitt mål. Jag har bara haft honom sen mitten av september, ett så kallat hopplöst fall. Det är bara att vänta på den dagen när han blir inlåst i fängelse liksom. Men jag ska göra annorlunda... så då gick jag... jag försökte göra annorlunda. Det blev en placering på honom i fredags och jag tänkte nu ska jag göra annorlunda. Nu ska han få en inflyttningsblomma. Sen gick jag och köpte en blomma till honom. Det tänkte jag det har han aldrig fått. Han har varit på 10 institutioner, men han har aldrig fått en inflyttningsblomma. Så han fick en inflyttningsblomma och så fick han en pärm av mig, nu tänkte jag att han skulle.. en gul pärm fick han för att han skulle liksom börja ta ansvar för sitt liv och börja sortera in viktiga papper och så... och så hade jag skrivit på insidan av pärmen. Jag är

värdefull. Jag är värd ett liv utan droger. Jag vill ta ansvar för mitt liv. Så fick han den där och så fick han öppna och läsa tyst, han ville inte läsa högt, och det var ju okej.

Jag tänkte det... det kan man ju tycka att det var liksom, det är ju ingen som förväntar sig av en socialarbetare och ge en inflyttningsblomma eller liksom ge en sån... att göra en sån grej. Jag tänker så här.... Jag gjorde det väldigt medvetet jag hade en medveten... jag tycker att det var proffsigt. Det var professionalitet fast jag gick utanför ramen. Det var ju inte förväntat. Det är ju ingen... alla hade tyckt att det var okej om jag bara hade kört dit honom och sagt lycka till."

T börjar beskrivningen med att säga att T gick utanför det professionella i sin handling. Detta utmynnade i en situation där T trots allt, enligt T:s egen definition, var en professionell hjälpare.

Min tolkning av T:s beskrivning påvisar flera nivåer av reflektion. T träder in i reflektionen med en förutbestämd uppfattning om professionaliteten och dess roll i förhållande till yrket. I takt med beskrivningen sker en sammanvägning av det som Schmidbauer (1987) kallar för emotionella och kognitiva dimensioner i hjälparens inre struktur, vilka avgör hjälparsyndromets karaktär. Vidare framhävs det som både Schmidbauer (1987) och Holm (1995) betonar som kravet på medvetenhet i den professionella hjälparaktionen. Via en senare reflektion i aktionen, enligt Schöns definition, leder T situation till att trots allt påvisa en professionalitet i sitt hjälpande. Som även T avslutningsvis själv definierar som professionell.

Enligt min förståelse av T blir T en professionell hjälpare dels under situationen som pågår samtidigt som reflektionen, men även i samma stund som T medvetandegör sig själv, sitt handlande och dess eventuella konsekvenser. Återigen leds vi härmed tillbaka till medvetenhetens betydelse för situationen men även för medvetenheten själv. Alltså, T formulerar hur medvetenheten påverkar det T gör och hur T gör det. I denna stund tas vi en nivå högre. T påvisar en medvetenhet om medvetenhetens roll i den professionella hjälpen. En dimension av medvetenhet av andra ordningen gör sig därmed gällande.

T benämner situationen som något som går utanför professionalitetens ramar. T avslutar sitt berättande med att påpeka att ingen hade förväntat sig detta handlande. T hade "lika gärna kunnat önska killen lycka till". Utifrån min tolkning påvisas den dimension av professionalitet som Wingfors (2004) beskriver som definierad av organisationen. Hennes *individfokuserade kollektivism* gör sig gällande. Detta då T är självständig i det T gör och hur T gör det samtidigt som T visar en lyhördhet och känslighet för det som organisationen förväntar sig och kräver. Detta i sin tur framhäver Wingfors (2004) resonemang utifrån Giddens (1999) och Beck (1992) om att enighet i yrket på en strukturell nivå kan uppnås trots den individualistiska prägel som finns i arbetet. När det sker, sker en anpassning av de olika företeelserna som utgör yrket. Så som samhälle, organisation, arbetet och dess karaktär et cetera. Splittrar därmed verkligen denna individualisering socialarbetarna, som Wingfors (2004) framhäver? Eller förenas de just i denna "splittring"? Kan vi likna tolkningen ovan med ett förlikande av de inledningsvis beskrivna hjälparkategorierna?

En annan socialarbetare identifierar den professionella hjälpen genom beskrivning av ytterligare en situation.

”Mitt uppdrag är ju inte att följa med en mamma till en secondhand affär och köpa leksaker till hennes barn. Det är ju inte mitt uppdrag, men i det sammanhanget så var det bra för den här mamman och vi fick en bra kontakt och jag fick se hennes samspel med hennes barn, så jag hade liksom en tanke med det. Men det är ju ingenting som en arbetsgivare säger att det är det jag ska göra på min arbetstid. Det är inte mitt uppdrag att göra. Men man kan ändå förhålla sig fri till att ja, för den här mamman var det bra, för mitt arbete var det bra och för barnen så ehmm. Eller att fånga katter och allt vad vi håller på med. Det är en massa konstiga saker som man hamnar i som socialarbetare. Men att ja, att ha en genomtänkt tanke med sitt jobb så att den är förankrad i annan kunskap än bara sitt eget tyckande. Det är professionalitet tror jag” – C

Enligt min tolkning identifieras den professionella hjälpen även här via situationen som kräver en medvetenhet och en sammanvägning av olika företeelser som delvis emotion och kognition. Likheten mellan T:s reflektion och C:s finns i den åtskillnad som de gör kring den ”faktiska” professionaliteten, alltså den som de själva definierar och den som organisationen framhäver. Berättelserna ovan innehåller även en tillfredställande dimension hos hjälparen. De upplevde en tillfredställelse genom sin professionella handling. Återigen ställer jag därmed frågan om T:s och C:s egen rolldefinition därmed visar på en förlikning mellan Schmidbauers tre hjälpkategorier? Börjar de nya hjälparna att på egenhand anpassa sig själva och sin yrkesroll till samhällets krav? Kommer socionomerna därmed ett steg närmare det offentliga erkännandet av professionen?

C talar också om den medvetenhet som skall föregå handlingen för att kunna rättfärdigas som professionell. Konklusionen av det är att det inte är situationen i sig som identifierar det professionella handlandet. Det är reflektionen bakom det professionella handlandet i situationen som avgör om hjälpen utförs professionellt.

9.3 Reflektioner kring konsekvenserna av den professionella hjälpen

För att erhålla en reflektion kring vilka konsekvenser den professionella hjälpen kan få för socialarbetarna själva i första hand och klienten i andra hand ombads de att särskilja begreppen. Principen för reflektionsmönstret var den samma som för definieringen av professionalitet och hjälp. Alltså vilka konsekvenser kan de urskilja om de handlar som endast professionella eller endas hjälpare? Detta för att i ett senare steg redogöra för konsekvenserna av sammanföringen av fenomenen.

En av socialarbetarna beskrev vilken fara det finns i att bara vara professionell i benämningen att bara göra det som uppdraget formulerar skall göras. J säger att det känns jobbigt när:

”Det blir så mycket ärenden att det blir så att ja... det här är bara ett personnummer.” - J

J fortsätter med att beskriva att konsekvenserna av detta kan bli att J missar att uppmärksamma det som klienten faktiskt kan behöva. När J inte vet hur klienter har det kan J heller inte vara till hjälp, uttrycks. Detta påverkar därmed klienten i en direkt mening.

”Man vet inte vilka klienter man har då och hur dem har det, hemma och så...” - J

Min tolkning av det, utifrån socialarbetarnas definition av professionalitet och hjälp är att professionaliteten i denna stund överskuggar hjälpen. J fortsätter sitt resonemang genom att väga konsekvenserna av när professionalitet och hjälp särhålls.

”Det blir antingen för gränslöst eller för kallt på nått sätt.”

J liknar här hjälpen med gränslösheten och professionaliteten med kylan. J fortsätter med att redogöra för vad kylan och gränslösheten kan stå för.

”Kalheten kan ju vara ett skydd liksom...det här kommer för nära mig och då tar jag avstånd.”

Efter förklaringen följer J:s reflektion kring konsekvenserna av det.

”Det är viktigt att som professionell och det är kanske det som mest skiljer professionell från vanlig hjälp om man säger så, så är det att den professionella har ansvar i att ha tagit hand om sin egen bit innan man börjar som hjälpare. Alltså innan man blir professionell hjälpare. För klienten ska inte behöva bli indragen och insnärjd i saker som man har i sitt bagage.”

Som jag förstår J menar J att gränslösheten å ena sidan kan resultera i att socialarbetaren drar in klienten i sin privata livsvärld. Konsekvensen av detta blir att denne då används i socialarbetarens egen bearbetning av sitt bagage, som J kallade det för. Återigen påvisas behovet av sammanvägning mellan tanke och känsla. En reflektion kring sig själv i det arbete som utförs. Enligt Schmidbauer (1987) bör medvetenheten om de egna inre processerna föregå handlingen i professionen. Detta för att kunna överleva personligt och privat i hjälparyrket. Den kognitiva reflektionen bör ske i samspel med den emotionella. I annat fall kan kyligheten som J beskriver bli konsekvensen av ett professionellt handlande. I detta avseende går inte professionaliteten hand i hand med hjälpen, då de tar ut varandra.

För att inte hamna i dessa ytterligheter beskriver en annan socialarbetare att den professionella hjälpens konsekvenser därmed blir en balansering. I detta avseende liknar A professionaliteten med kognition och rationalitet och hjälpen med den emotionella dimensionen av arbetet.

”Alltså jag tänker att tanken och känslan är viktig för det är en viktig del i själva arbetet att det finns där och att du är närvarande. Alltså att det finns någon slags balansgång i det. Att man liksom inte blir för tjenixen eller för åt andra hållet.” - A

Min tolkning av det ovanbeskrivna är att den medvetna balansgången, som enligt A förutsätts, blir en konsekvens av den professionella hjälpen. Holms (1995) ansvarskrav särskiljer den professionella hjälpen från hjälp i vardaglig mening. Den medvetna balansgången kräver, tolkat utifrån Schmidbauer (1987) en reflektion. Schöns ”reflekterande praktiker” utvecklar balansgången under sitt praktiska handlande, alltså i sin professionsutövning. Sammanfattningen kan därmed bli att konsekvensen av den professionella hjälpen är reflektionen. Reflektionen utvecklar praktiken som återfinns i professionaliteten, då denna del

av hjälpen står för en yrkesutövning. I detta avseende räcker det inte att vara medveten om det man gör och vilja göra det gott. Återigen påvisas medvetenheten om medvetenhetens betydelse, alltså medvetenheten av andra ordningen. En inre struktur hos hjälparen byggs upp så väl som en yttre i den professionella hjälparollen.

Ytterligare en beskrivning av de konsekvenser som den professionella hjälpen kan få görs av T. T för dock sitt resonemang ett steg längre i den bemärkelse att det görs en jämförelse mellan hur två professionella hjälparens olika uppdrag kolliderar. Vilka konsekvenser det får för den professionella hjälpen framhävs även.

”Jag blir ganska störd på kvinnojouren tillexempel som agerar endast utifrån sitt perspektiv. När det får konsekvenser så tänker jag såhär ja, alla beslut som vi ska fatta ska ju utgå från ett barnperspektiv va. Vad är det för barnperspektiv i att en kvinnojour driver en kvinna till att hon fattar juridiska beslut, från kvarsittning i lägenheten till ditten och datten... konsekvenserna blir ju att pappan hamnar på gatan liksom.”

T fortsätter att problematisera konsekvenserna av kvinnojourens handling i kontrast till konsekvenserna för klienten i detta fall pappan. Som ett ytterligare steg sammanväger T konsekvenserna och deras i sin tur inverkan på det arbete som T utför.

”Det kanske påverkar min professionalism i samarbetet med kvinnojouren, det kan jag mycket väl tänka mig. Ehhh men ja... en del i att vara professionell är väl för mig också att kunna se olika roller.”

Den professionella hjälpens konsekvenser blir därmed antagandet av en utomstående position. Schmidbauer (1987) menar att det är denna position som låter den professionella hjälparen förbli professionell. Genom distansen erhålls ett tredje perspektiv på en mellanmänsklig interaktion som den professionella hjälparen själv ingår i. Distansten tas samtidigt som den professionella hjälparen skall utöva sin hjälp. Kan positionen av distans, inte distansen i sig därmed liknas vid den professionella delen av hjälpan? Distansten i sig skiljer sig från positionen av distans genom att den professionella hjälparen i positionen fortfarande finns med i sammanhanget och i situationen. Likt reflektionen i aktionen.

I den stund som T väljer att förstå kvinnojourens handlande utifrån deras uppdrag och väga deras roll i hjälpprocessen mot sin egen tydliggör T att konsekvenserna blir att T drivs till att urskilja olika roller och därmed sin egen. Reflektionen blir verktyget för att kunna behålla professionaliteten i hjälpen.

10. Slutdiskussion

Detta avsnitt avser att summera uppsatsens resultat i förhållande till dess syfte med hjälp av en diskussion. Kapitlet avslutas med förslag på vidare forskning inom ämnesområdet.

10.1 Diskussion

Att söka efter det man inte förväntar sig att finna är en utmaning. Att bibehålla ett öppet sinne i detta sökande sätter prov på både en kunskapsmässig men även en personlig nivå. Inledningsvis i min studie framhävde jag att mitt bakomliggandesyfte är att pröva det klassiska perspektiv som präglar socionomprofessionaliseringsdebatten. Detta perspektiv grundar sig på en polarisering mellan den mänskliga hjälpens känslodimension kontra professionalismens krav på rationalitet och opersonlighet (Holm 1995, Schmidbauer 1987, Wingfors 2004). Wingfors (2004) beskriver fenomenet som det sociala arbetets ”inneboende” dilemma.

Genom en kvalitativ studie har jag försökt framhäva debattens subjektiva röster kring det ”inneboende” dilemman. Detta leder oss fram till mitt syfte som har varit att *fånga socialarbetarens reflektion om hur de betraktar sig själva som professionella hjälpare, utifrån aspekterna tanke och känsla samt hur denna reflektion kan komma att påverka den professionella hjälpen*. Utgångspunkten blev därmed att stimulera till en reflektion kring ämnet. Detta gjorde jag genom att särskilja de delar som reflektionen ämnade fånga. Uppsatsens frågeställningar skulle tillgodose denna uppgift. Genom att först *definiera* den professionella hjälpen kunde den senare *identifieras* i hjälparaktionen som beskrivs i olika *situationer*. Därefter kunde *konsekvenserna* för den professionella hjälpen utläsas.

Socialarbetarnas definition av den professionella hjälpen kan sammanfattas som *förmågan att hantera klientens perspektiv utan att förlora det egna*. Vidare framhäver socialarbetarna att denna förmåga förutsätter en *medvetenhet*. En medvetenhet om sig själv, sin roll och om motivet till handlandet i professionaliteten. Denna medvetenhet erhålls via reflektionen. En reflektion som bör föregå av ett erkännande av sig själv inför sig själv. För att erkännandet skall kunna äga rum behöver den professionella hjälparen beskåda sin tanke och känslvärld som ett ömsesidigt växelspel.

Socialarbetarna ifrågasätter via sin reflektion, det klassiska beskådningssättet av deras profession. När de identifierar situationer som uttrycker den professionella hjälpen exemplifierar de olika komponenter som formar yrket. Genomgående för de situationer som exemplifieras är att de *rymmer den specifika avvägningen mellan att vara ”opersonligt professionell” och ”känslomässig hjälpare”*. Det är situationer som enligt den klassiska diskursen innehåller både professionalitetens opersonliga dimension och den känslomässiga aspekten. Situationen är jämkningen mellan dessa *till synes* skilda fenomen. I avvägningen mellan det ”mänskligt känslomässiga” och ”professionellt opersonliga” identifieras den professionella hjälpen. Den återfinns således i spänningen mellan dessa, av debatten benämnda, ”poler”.

Som konsekvenserna av den professionella hjälpen framhäver socialarbetarna *avvägningen* och den *ständiga medvetenheten*. Konsekvensen av att vara professionell är att vara ständigt medveten om sig själv, sitt sammanhang, sina klienter och deras sammanhang. Genom medvetenheten behåller de sin rationalitet utan att den kuvar dess känslvärld. Endast i denna symbios menar de att de kan utvecklas och lära sig nytt.

Är det inte just detta som gör den professionella hjälparen mänsklig? Är det inte det som är premissen för att faktiskt kunna hjälpa en annan människa till att hjälpa sig själv? Den tidigare framställda motsatsens förenande är nyckeln i den professionella hjälpen. Beträktat som en motsättning genererar det i uppfattningen av att motsättningarna tar ut varandra och omöjliggör för de ”nya hjälparna”, enligt Schmidbauers (1987) definition, att vara hjälpare till yrke.

Genom medvetenheten om vad som formar oss kan vi beskåda utformningen av oss. På så sätt uppnås förståelse. Buber (1995) menar att vägen till förståelse av den andre går via medvetenheten om denne. Genom att inta den andre i meningen att inte göra henne till föremål för mina åsikter och värderingar, utan se henne som hon är. Det kan dock endast ske när relationen till den andre är okonstlad och omedelbar. Konklusionen av det blir att det inte går att identifiera tekniska metoder för en förståelse av människan. Utanför dessa ramar finns dock förståelsen av sig själv som föregående förståelse av andra. Även här återfinns ett ständigt pågående växelspel, när den andre blir verktyget för beskådningen av sig själv. Den utanförstående positionen som implicerar ett tredje perspektiv på den mellanmänskliga interaktionen framhäver därmed en distans. Distans i benämningen distans i positionen. Med hänvisning till min tidigare analys, skiljer sig positionen från distansen i sig genom att positionen låter den professionella hjälparen finnas med i sammanhanget och i situationen. Efter djupare spekulationer kan man dock å andra sidan framhäva att Bubers poäng egentligen är att jämlikheten uppkommen ur liknande premisser. Det som Holm (1995) benämner som hjälparens perspektiv av att denne i grunden inte skiljer sig från sin klient. Hjälparen skulle lika gärna kunna dela dennes öde. Med hjälp av medvetenheten kan dock en balans åstadkommas som grundar sig på att:

Vi är lika, men vi skiljer oss åt i denna situation, i detta avseende. Denna skillnad är dock premissen som låter mig hjälpa dig att hjälpa dig själv. Alltså jag ser ditt perspektiv och jag förnimmar det, men jag förlorar inte mitt egna.

Slutsatserna jag drar utifrån min empiri och diskussionen ovan är följande:

Relationen mellan tanken och känslan är symbiotisk. Ett ständigt växelspel mellan detta resulterar i att hjälparen kan komma att faktiskt hjälpa i en professionell roll. Det är hur vi ser och inte vad vi ser som blir avgörande för betraktelsens karaktär.

Reflekteras det över förhållandet mellan tanken och känslan som konfliktfyllt utmynnar det i att även professionaliteten och hjälpen särpräglas. Ytterligheterna tar ut varandra vilket resulterar i att den professionella hjälpen inte kan komma till stånd. (ex. se J:s resonemang, s. 45)

Om förhållandet mellan tanken och känslan dock betraktas som nödvändigt, då komponenterna förutsätter varandra lyckas hjälparen finna sig i sin professionalitet och därmed hjälpa professionellt.

När den professionella hjälparen dock inte reflekterar över förhållandet mellan aspekterna utmynnar hjälpen i ett ”tystande för stunden”. Detta exemplifierar L inledningsvis i resultat och analys kapitlet.

Slutsatsen jag drar av studien i helhet är således att det inte är vår känslovärld som gör oss mer mänsklig. Lika lite som den opersonliga tjänstemanna rollen gör oss professionell. Det är medvetenheten om den förutsättningsfulla och symbiotiska relationen mellan kognitionen och emotionen som avgör den professionella hjälpens kraft.

”För att hjälpa någon person måste jag visserligen förstå mer än vad hon gör, men först och främst förstå det hon förstår.” - Søren Kierkegaard

10.2 Förslag till vidare forskning

En dimension som fångade mitt intresse under genomförandet av mina intervjuer var frågan om vad som driver socialarbetarna till att hjälpa. Vad finns det för personlig motivation till att välja ett hjälparyrke? Hur betraktas socialarbetarna den motivationen i ett tidsperspektiv? Har den förändrats i takt med att de själva utvecklats som hjälpare? Likaså hade reflektionen kring deras egen utveckling, i ett tidsperspektiv, varit intressant att undersöka.

Litteraturförteckning

- Bie, K. (2007) *Reflektionshandboken*. 1.uppl. Malmö:Gleerups
- Blennberger, E. (2006) ”Etik för socialt arbete”. I: *Socialt arbete en grundbok*. 2.uppl. Meeuwisse, A, Sunesson, S, Swärd, H. (red). Stockholm: Natur och Kultur, 227-247.
- Buber, M. (1995) *Det mellanmännsliga*. 2.uppl. Falun:Scandbook AB
- Brinkmann, S och Kvale, S. (2009) 2.uppl. Lund: Studentlitteratur Ab.
- Dalen, M. (2008) *Intervju som metod*. Malmö:Gleerups
- Egidius, H. (2002) *Psykologi Lexikon*. 2.uppl. Stockholm: Natur och Kultur
- Emsheimer, P, Hansson, H, Koppfeldt, T. (2005) *Den svårfångade reflektionen*. Lund: Studentlitteratur
- Holm, U. (1995) *Det räcker inte att vara snäll. Förhållningsätt, empati och psykologiska strategier hos läkare och andra professionella hjälpare*. Falkenberg: Natur och Kultur
- Larsson, S. (2005) ”Teori, metod och empiri & Kvalitativ metod”. I: *Forskningsmetoder i Socialt arbete*, 1:6 uppl. Larsson, Sam, Lilja, John, Mannheimer, Katarina (red). Malmö: Studentlitteratur, 19-37, 91-128.
- Meeuwisse, A. och Swärd, H. (2006) ”Vad är socialt arbete?”. I: *Socialt arbete en grundbok*. 2.uppl. Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune, Swärd, Hans (red). Stockholm: Natur och Kultur, 27-74
- Pettersson, U. (2004) *Socialt arbete, politik och professionalisering. Den historiska utvecklingen i USA och Sverige*. Stockholm: Natur och Kultur
- Schmidbauer, W. (1987) *Professionella hjälpare*. Värnamo: Alfabeta Bokförlag
- Shön A, D. (1983) *The Reflective Practitioner. How Professionals think in action*. New York: Basic Books, Inc, Publishers.
- Svenning, C. (2003) *Metodboken*.5.uppl. Eslöv: Lorentz Förlag
- Thomassen, M. (2007) *Vetenskap, kunskap och praxis. Introduktion i vetenskapsfilosofi*. Malmö: Gleerups
- Wingfors, S, S. (2004) *Socionomyrkets Professionalisering*. Göteborg : Intellecta DocuSys. Dept. of Sociology, Göteborgs Universitet. Doktorsavhandling.

Internetkällor

Akademikerförbundet (SSR) yrkesetiska riktlinjer:

http://www.ifsw.org/cm_data/Sweden_ethics_swe.pdf (2010-11-12, 15.11)

Nationalencyklopedin: <http://www.ne.se/kategoriskt-imperativ> (2010-11-10, 14:23)

Vetenskapsrådets forskningsetiska principer: <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>
(2010-11-12, 14:03)

Bilagor

Bilaga 1- Informations- och samtyckesbrev



GÖTEBORGS
UNIVERSITET

Hej!

Jag heter Claudia Dziechciar och studerar till socionom vid Institutionen för socialt arbete på Göteborgs Universitet. Under höstterminen kommer jag att skriva min C-uppsats som anspelar på att bidra till den pågående socionomprofessionaliseringsdebatten. Jag vill studera dilemmat mellan hjälp och professionalisering genom att undersöka distinktionen mellan tanke och känsla samt relationen och samspelet mellan dessa. Syftet med min uppsats är således: **Att undersöka hur professionella betraktar sig själva som hjälpare samt hur denna betraktelse kan komma att påverka hjälpens mening och utformande.**

I samband med det önskar jag intervjua verksamma socialarbetare.

Studien kommer att följa Vetenskapsrådets utarbetade forskningsetiska principer för humaniora samt samhällsvetenskaplig forskning. Principerna innebär att den som väljer att delta i undersökningen informeras om syftet med studien. Vidare garanteras deltagaren anonymitet genom att personuppgifter i form av namn, arbetsplats (kommun/stadsdel) inte kommer att redovisas i studien. Deltagaren har även rätt till att avstå från att svara på frågor samt när som hels under studiens gång avbryta sin medverkan.

Materialet som samlas in kommer endast att användas till forskningsändamål. Materialet kommer att behandlas med konfidentialitet, så att ingen obehörig får tillträde till ”råmaterialet”, där deltagande kan identifieras. Detta innebär att intervjuerna kommer att spelas in, i syfte att underlätta för mig som intervjuare. De inspelade banden kommer att endast avlyssnas av mig själv och efter avslutad undersökning raderas. Beräknad tid för intervjun är ca 1-2 timmar.

Jag önskar genomföra intervjuerna under vecka 42 och v. 43. Intervjuerna skulle med fördel kunna äga rum på arbetsplatsen, i annat fall är du välkommen till institutionen för socialt arbete vid Göteborgs Universitet.

Om du vill delta i undersökningen är du välkommen att kontakta mig så snart som möjligt för att boka en tid. Du är även välkommen att kontakta mig eller min handledare om något är oklart eller vid andra synpunkter.

Med vänliga hälsningar

Claudia Dziechciar, Socionomstuderande:

Epost: XXX

Telnr: XXX

Pål Wiig, Handledare:

Epost: XXX

Telnr: XXX

Bilaga 2- Intervjuguide

Bakgrund:

- Vad har du för utbildning?
- Vad består dina arbetsuppgifter av?
- Hur många år har du arbetat inom professionen?
- Vad har du arbetat med tidigare?

Professionell hjälpare: Definition

- Hur skulle du beskriva ditt arbete?
- Vilka egenskaper/kvaliteter anser du vara nödvändiga i ditt arbete?
- Hur skulle du beskriva ”hjälp”? / vad går det ut på att hjälpa någon annan?
- Hur skulle du beskriva professionalitet?
- Vad innebär det att vara en ”professionell hjälpare”?
- Anser du dig vara en professionell hjälpare, utifrån din egen definition?
- Vad anser du vara nödvändigt för att kunna kalla sig för en professionell hjälpare? Vad innebär det? / (vad kännetecknar en professionell hjälpare?)
- Ge exempel på när man är och när man inte är en professionell hjälpare.

Den professionella hjälpens uttryck: Identifikation

- Skulle du kunna beskriva en situation, så detaljerat som möjligt, där du anser att den professionella hjälpen kommer till uttryck?
- Finns det situationer som du skulle beskriva som avgränsade till endast ”professionalitet” eller endast ”hjälp”?
- Om ja, kan du beskriva vad som kännetecknar en sådan situation?
- Om nej, motivera.

Konsekvenser av den professionella hjälpen: Konsekvenser

- Vilka konsekvenser kan du identifiera, att professionalitet får för hjälpen? Samt tvärt om? (ge exempel)
- Vilken inverkan har du som person på den professionella hjälpens utformning? Samt tvärt om?
- vad har den ”professionella hjälpprocessen” för inverkan på dig som person? På dig som professionell?
- Vilken inverkan har den professionella hjälpen på meningen av det arbete du utför?
- Vilken inverkan har den professionella hjälpen på den praktiska utformningen av arbetet?

Samspelet mellan tanke och känsla, dess inverkan och konsekvenser för arbetet:

- Vilken inverkan, anser du att dina tankar har på ditt arbete?
- Vilken inverkan anser du att dina känslor har på ditt arbete?
- Kan du ge exempel på någon situation där det ena dominerar mer än det andra?
- Hur skulle du beskriva ditt samspel mellan tanke och känsla i mötet med klienten?
- Vad skulle du säga att dina tankar och känslor (om arbetet/klienten) har för konsekvenser för ditt arbete?
- Vad anser du att dina känslor och tankar har för betydelse i denna ”professionella hjälpar” kontext?