



**SÖDERTÖRNS HÖGSKOLA** | STOCKHOLM  
sh.se

# Att möta människor i svåra livssituationer

En föreläsning om betydelsen av professionellt bemötande och de utmaningar som klientnära arbete kan innebära

# Föreläsningens upplägg

- Professionellt bemötande-  
relationens betydelse
- Empati
- Kommunikation och makt,  
mångfald
- Gränssättning-att vara rädd om  
sig själv

Teori varvas med praktik -exempel  
från verkligheten. Aidentifierade.



# Del 1: Professionellt bemötande

- Föreställ dig att du är klient och att du nu ska berätta om en svår situation för en socialsekreterare eller kurator. Vilket bemötande skulle du vilja få av den professionella du möter?
- Prata med din granne ett par minuter och skriv ned enstaka ord



# Professionellt bemötande

- Att sätta klientens legitima behov före sina egna, vilket bl.a. innebär:
  - att få sina grundläggande behov och rättigheter tillgodosedda
  - att bli bemött med respekt
  - att bli lyssnad till och att få information

respekt?



# Professionellt bemötande – hur gör jag?

## Professionellt bemötande

- relationen som det centrala
- förtroende och tillit
- ickevetande position
- lyssna aktivt med alla dina sinnen
- tillräckligt med utrymme/tid/plats
- försök förstå – inte förklara  
I  
döma



Røkenes O.H. & Hanssen P.H. (2016)

# Relationskompetens

**” innebär att förstå och samverka med de människor vi möter i vårt yrke på ett bra och ändamålsenligt sätt”**

- Var uppmärksam på dina egna behov
- Sätta ”ramen” för samtalet
- Skapa, upprätthålla och bibehålla en kontakt
- Situationsförståelse, kulturell lyhördhet, självinsikt och empatisk förmåga

Røkenes O.H. & Hanssen P.H. (2016)



# Forts. relationens betydelse



- Förmåga och villighet att lyssna
- Visa engagemang
- Minska den asymmetriska klyftan
- Avhjälpa känslor av skuld och skam hos klienten
- Collaborative relationship

***”Alltså...det finns ju en skolkurator på min skola. Det var henne jag vände mig till först och det var lite hur hon hanterade... Hon vände sig till läraren utan att ha talat med mig först. Det var inte det att hon inte hjälpte, utan att hon hjälpte för mycket”.***

Bruhn, A & Källström, Å (red.) (2018) s. 162 .

***“Hon (socialsekreteraren) är som en person, som en själv. Inte bara någon som sitter på soc och bara vill göra sitt jobb. Utan vill hjälpa till på riktigt... Man kan skratta och skoja. Nästan som två vänner kan göra... Hon är ingen typisk socialsekreterare.”***

Bruhn, A & Källström, Å (red.) (2018).

## Del 2: Empatiskt förhållningssätt



# Empatiskt förhållningssätt -vad är det?

- Carl Rogers (1951) lägger vikt vid känslorna och att man förnimmer den andres känslor som om de vore ens egna, utan att bli låst eller fångad av dem.
- Ett tillstånd av stark känslomässig närhet som även präglas av avstånd och avgränsning -ett tillstånd av både inkännande och reflektion.

Røkenes O.H. & Hanssen P.H. (2016)

## Empati i mötet med den andre

- att förstå det den andre förstår
- att bli förstådd utan att bli bedömd
- känslomässig närhet

Røkenes O.H. & Hanssen P.H. (2016)

## Empati som kompetens och förmåga

- att vara inriktad på den andre
- att få tillgång till den andres erfarenhet, upplevelse, känslor
- att vara medveten om ens egna känslor, känslomässiga spärrar eller tabun -för att de inte ska hindra oss i vårt lyssnande på den andre

Røkenes O.H. & Hanssen P.H. (2016)

# Upprop! Sören Kirkegaard

*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 hon tror hon kan hjälpa andra. För att hjälpa någon 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 mer och vet mer.*

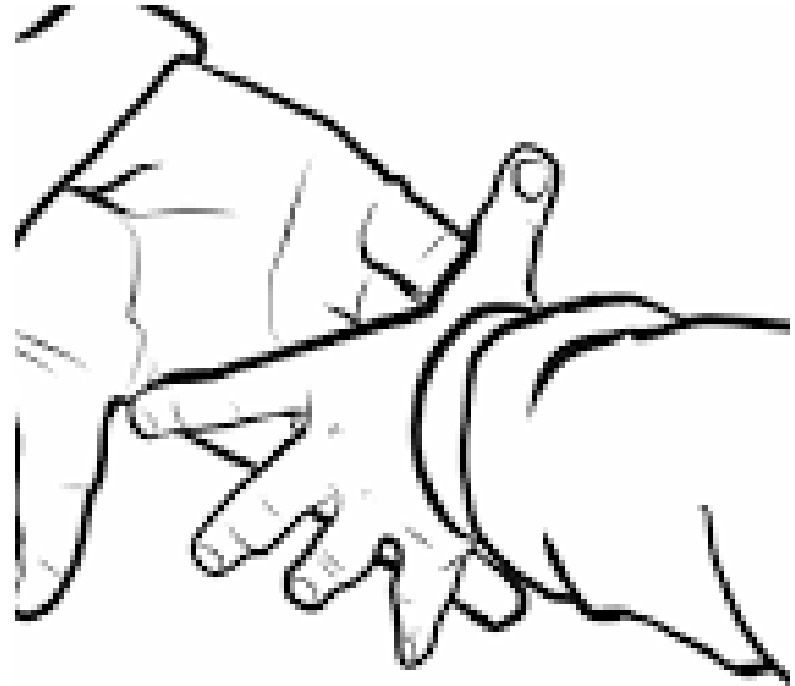
*Vill jag ändå visa hur mycket jag kan så beror det på att jag är fåfäng och högmodig och egentligen vill bli beundrad av den andre i stället för att hjälpa henne. All äkta hjälpsamhet börjar med ödmjukhet inför den jag vill hjälpa och därmed måste jag förstå att detta med att hjälpa inte är att vilja härska utan att vilja tjäna. Kan jag inte detta så kan jag heller inte hjälpa.*

Synpunktet for min Forfatter-Virksomhed

# Ett fall Paul

Ett arbete med en 14 årig pojke i min roll som skolkurator på en högstadieskola.

Berättelsen är en verklig händelse. Detaljer är utbytta.





# Prata med din granne

Vilka känslor väcks i dig efter att du hört om mitt möte med Paul?

Vilka tecken på empati kunde du se i min berättelse?

Hur skulle du ha gjort i mötet med Paul?

Prata med din granne ett par minuter.

# PAUS

# Del 3 Kommunikation och makt

# Kommunikation och makt

- Mångfaldskännedom
- Etnisk, religiös och kulturell mångfald- präglar vem du är
- Stadscentrerad individualism vs släktskapsorienterad kollektivism
- Frånvaro och avståndstagande av auktoritära strukturer vs närvaron av de samma
- ”moral är det kitt som håller samman grupper och hela samhällen”

# Kommunikation

- Livsvärld som kulturellt organiserade språkligt överförda förråd av tolkningsmönster som rymmer mening, identitet och gemenskap med andra.
- Din livsvärld är den i vilken du hämtar din förståelse, din mening och ditt språkliga system för att därigenom förstå den andres livsvärld



# Kriterier för att kunna förstå den andres livsvärld

- Sanning- objektiv förstås av båda
- Giltighet-legitimitet utifrån rådande normer
- Uppriktighet -en vilja att vara ärlig
- Maktfritt samtal – horisontellt perspektiv



# Hinder för kommunikation

- Moraliska klyftor
- Världsbild - språk



***...den andre som djupt olik och på samma gång erkänna  
hans/hennes grundläggande mänskliga värde och  
jämlighet...den demokratiska jämlighetens uppgift är att skapa  
opartiska institutioner i den offentliga sfär och det civila samhälle  
där denna kamp för erkännande av kulturella olikheter och strid  
om kulturella berättelser kan äga rum utan dominans (Benhabib  
2004, s. 27f)***



# Fallbeskrivning

Berättelsen om Sahara, en kvinna  
ifrån en annan livsvärld ifrån ett  
annat land långt långt bort...

Hur arbetade jag för att förstå, hjälpa  
och skapa en förändring?



Diskutera med din granne om dina tankar och funderingar efter du har hört berättelsen om Sahara. Tänk utifrån begreppen:  
**Släktskapsorienterad kollektivism, livsvärld, kommunikation och makt.**

**Hur skulle du gjort för att hjälpa Sahara?**

# Del 4. Gränser – vad innebär det och hur ska jag sätta dem?



# Exempel på när gränser behöver sättas

- klienter som ringer och skriker
- klienter som hotar
- klienter som kräver mer än vad som är möjligt att ge (jämför med “klientens legitima behov”, Ulla Holm)

Otydliga mer subtila exempel på när gränser behövs

En smygande känsla av obehag

Malande/knagande tankar som är svåra att släppa och som inte lämnar dig.

Vad är ”ditt” och vad är ”klientens”?

# Vi är våra egna verktyg

- Viktigt att stanna upp och lyssna till sig själv
- Viktigt att tala med/bolla med såväl sig själv som sin kollega
- Bilen som metafor



# Varför det är viktigt att sätta gränser

- Att sätta gränser är att vara professionell
- Att sätta gränser är att hjälpa en klient att förstå skillnaden mellan rätt och fel, ditt och mitt, rimliga behov och icke rimliga behov
- Att sätta gränser är att vara rädd om sig själv



# Att sätta gränser...

...och samtidigt:

***“Att vara någon man kanske kan vara arg på. Och kunna vara stödjande på det sättet. Alltså kunna ta mycket tuffare känslor tänker jag. Och att man faktiskt kan vara kritisk mot mig och våga ifrågasätta mig. Och att relationen kan växa på det sättet”. Citat från soc.sekr:***

Bruhn, A & Källström, Å (red.) (2018).

# Att bli en kompetent yrkesutövare

***“Att bli en kompetent yrkesutövare handlar om att förändras och utvecklas på de punkter som är önskvärd och möjliga och att hitta egna utvecklingsmöjligheter, både på det yrkesmässiga och professionella planet. Det handlar om att fundera över sina egna känslor.”***

Røkenes O.H. & Hanssen P.H. (2016)



Hur vill du vara i mötet med  
människor i svåra livssituationer?

# Självreflektion

## Vad händer inom mig?

- När jag möter utsatthet, vilka känslor väcks i mig?
- Hur/när kommer dessa känslor fram?
- Hur hanterar jag mina känslor?
- Vilka är mina egna behov, som riskerar komma i vägen för klientens legitima behov?

## Utvecklingsområden?

- Utforska mina styrkor, men också mina bräckliga sidor
- Vilka strategier har jag/vill jag ha, för att bli en socionom som på ett bra sätt kan möta utsatthet?

# Autencitet – äkthet

*När jag har kontakt med mina egna känslor är det möjligt att skapa en äkta autentisk kontakt med andra.*



# Föreläsningens innehåll

## Sammanfattning

- teoretiska begrepp: professionalitet, empati, kommunikation och makt samt gränssättning
- praktisknära exempel: möten med människor i olika slags svåra situationer. Paul och Sahara
- medskick: vikten av att lära känna sig själv
- Vad tar du med dig från denna föreläsning?

Bruhn, A & Källström, Å (red.) (2018). *Relationer i socialt arbete: i gränslandet mellan profession och person*. Första upplagan Stockholm: Liber.

Holm, U (2009). *Det räcker inte att vara snäll. Om empati och professionellt förhållningssätt inom människovårdande yrken*. Stockholm: Natur & Kultur.

Røkenes O.H. & Hanssen P.H. (2016) *Bära eller brista. Kommunikation och relationer i arbetet med människor*. (2. uppl.) Malmö: Gleerups.