



# **Den emotionellt kompetenta socialarbetaren: en liten bok om känslor och kommunikation i socialt arbete**

*Marina Bergman-Pyykkönen & Veronica Salovaara*

**Den emotionellt kompetenta socialarbetaren:  
en liten bok om känslor och kommunikation i socialt arbete**

Marina Bergman-Pyykkönen & Veronica Salovaara

Åb Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området (FSKC)

FSKC Rapport 1/2021

Helsingfors 2021

I samarbete med: Arbetarskyddsfonden, Borgå och Lovisa stad samt Sibbo kommun och  
Kompetenscentret inom det sociala området Verso i Päijänne-Tavastland och östra Nyland

Pärmens fotografi: Sami Kemppainen

ISBN 978-952-7078-30-3 (PDF)

# Innehåll

<b>Till läsaren</b>	.....	5
<b>1. Introduktion:</b>		
<b>Känslor i socialt arbete</b>	.....	7
<b>1.1. Vad är känslor, vad emotioner?</b>	.....	8
<b>1.2. Känslor eskalerar</b>	.....	9
<b>2. CSCE-modellen</b>	.....	17
<b>2.1. Communicating Confidence, calmness and non-reactivity - att kommunicera tillförsikt, lugn och icke-reaktivitet</b>	.....	17
<b>2.2. Achieving physical and emotional Safety - att uppnå fysisk och emotionell trygghet</b>	.....	20
<b>2.3. Promoting Collaborative communication - att gynna kollaborativ kommunikation</b>	.....	25
<b>2.3.1. Att lyssna aktivt</b>	.....	27
<b>2.3.2. Att fråga</b>	.....	29
<b>2.3.3. Om sympati och empati</b>	.....	31
<b>2.4. Prioritizing Empowerment - att främja och prioritera handlingskraften genom stärkande praktiker</b>	.....	33
<b>3. Socialarbetarens emotionella kompetens, välbefinnande och utveckling</b>	.....	37
<b>Länkar till podcast och videor</b>	.....	41
<b>Referenser</b>	.....	41



## Till läsaren

Känslor är ett kontroversiellt tema – eller egentligen är de inte det, och just detta illustrerar temats ambivalenta natur. Allt mer forskning görs på emotionernas område men det råder ingen enighet om vad känslor är eller hur man kan beskriva känslor: de är resultatet av hjärnans och nervsystemets verksamhet, reaktioner eller hjärnans prediktioner, känslor är som vi talar om dem, de är relationer. Socialt arbete handlar om att hjälpa människor i nöd och grunden för att kunna hjälpa är en fungerande samarbetsrelation (working alliance) mellan socialarbetare och klient. Socialt arbete är att jobba med och trots känslor som kan eskalera och eskalerar. Men socialarbetaren vet inte riktigt var de här känslorna hör hemma, och inte får man riktigt stöd för sina egna känslor heller. Det talas mycket om utmattning, både på grund av för stor arbetsmängd så man inte kan känna att man gör ett gott jobb, men också för att man känner för mycket med sina klienter i deras svåra lägen. Du skall känna, men inte känna, eller åtminstone inte visa att du känner. Det är lätt att drunkna i känsloträsket.

*“Fastän jag är skicklig i mitt arbete och expert, kan de egna känsloreaktionerna överraska mitt i arbetet.”*

I den här skriften har vi samlat våra insikter kring emotioner och socialt arbete. I ett drygt halvår har vi arbetat med detta tema i projektet Den emotionellt kompetenta socialarbetaren<sup>1</sup>. Professor Karen Healy (2018) modell har varit livbojen som hållit oss flytande, och vår lots som hjälpt oss navigera förbi de emotionella skären. Tillsammans med socialarbetare i Östra Nyland har vi undersökt och prövat modellens rekommendationer och hämtat tips och kunskap från annan forskning om känslor och från närliggande praktiker, såsom medling och terapi. Karen Healy påtalar, att socialt arbete behöver utvecklas i dialog med närliggande vetenskapsområden, såsom sociologi, socialpsykologi,

---

<sup>1</sup> Projektet 'Den emotionellt kompetenta socialarbetaren' genomfördes hösten 2020 av kompetenscentren inom det sociala området FSKC (Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området) och Verso (Kompetenscentret inom det sociala området Verso i Päijänne-Tavastland och östra Nyland). Projektet finansierades av kommunerna Borgå, Lovisa och Sibbo tillsammans med Arbetarskyddsfonden. Projektet genomfördes av sakkunnig-utvecklare PM Marina Bergman-Pyykkönen, utvecklingschef PM Veronica Salovaara och planerare PM Monica Blomqvist-Åkermarck. Verson Itä-Uudenmaan kuntien neuvottelukunta fungerade som styrgrupp för projektet.

psykologi och neurovetenskaper. Den här dialogen har vi försökt föra. Hon uppmärksammar också, att det sociala arbetets kontexter är varierande och därmed kan också socialarbetarnas professionella syften vara olika. I vårt projekt deltog kommunalt anställda, myndighetsutövande socialarbetare, men deras arbetsuppgifter var ändå olika: en del arbetade med barnskydd, andra på familjerådgivning, andra åter med vuxna med funktionsvariationer, med missbruksproblematik eller problem med mental hälsa. Socialarbetarna inom socialjouren träffade sina klienter med kort varsel och i regel bara en gång, medan andra behövde utveckla en fungerande samarbetsrelation som kunde räcka över längre tid. Sammanblandningen av arbetskontexter tvingade oss – och gjorde det möjligt – att undersöka modellen ur många perspektiv. Det var utmanande, men samtidigt lärorikt och berikande.

Vi börjar vår lilla bok med att begrunda känslor i socialt arbete, hur forskning ser på känslor och hur känslor kan eskalera. Sedan ser vi på Karen Healys CSCE modell för att stöda emotionsreglering i dialog med annan forskning, litteratur och socialarbetarna i nätverken. I det sista kapitlet diskuterar vi upprätthållandet och utvecklingen av socialarbetarens emotionella kompetens. Om själva projektet, dess utformning och evaluering kan du läsa i en skild projektrapport (Salovaara & Bergman-Pyykkönen 2021).

Vi har skrivit den här skriften för dig som är ny som socialarbetare, men också för dig, som redan jobbat en god stund, men som vill ha lite uppfriskning av tidigare kunskaper och kanske några nya råd och tips också. Inne i texten har vi fört in kursiverade citat av våra socialarbetare.

Vi hoppas att du skall finna skriften intressant och informativ och att du hittar synvinklar och tips som svar på egna frågor och funderingar kring emotionell kompetens i socialt arbete.

# 1. Introduktion: Känslor i socialt arbete

Socialarbetaren behöver både huvud och hjärta, vilket betyder att socialarbetaren bör besitta både kunskapsmässiga och interpersonella färdigheter. Tillsammans bildar dessa färdigheter en bas för emotionellt sensitiv och kritiskt välinformerad praktik. (Sheppard & Clarke 2015.) Också klienter önskar att socialarbetare skall bemöta dem med värme och villkorslös positiv aktning, uppriktighet och äkthet, riktig empati och hjälpsamhet. Med andra ord, socialarbetare skall vara emotionellt stämnda och lyhörda för klienternas behov. (Healy 2018, 28.)

*“I mitt arbete finns känslor allt från glädje till ilska och allt däremellan. Nyfikenhet.”*

Det är ändå ingen självklarhet att känslor uppskattas och ges plats inom socialt arbete i dag. Louise O'Connor (2020) har gjort en tematisk litteraturoversikt över forskning som handlar om hur socialarbetare förstår och använder sig av känslor i socialt arbete. Artiklarna som inkluderades kom från studier runtom världen, också från Finland. Genom att se på emotioner som relationella upplevelser (Burkitt 2014) som påverkas av sin kontext och genomsyras av mening från både själva växelverkan och vidare sociala och kulturella kontexter, såsom makt, klass, kön och ras, visar O'Connors studie på en dissonans mellan relationsbaserad praktik och hur emotionellt kunnande och kunskap är legitimerat, uppfattat och använt i organisatoriska praktiker. Å ena sidan uppfattar man alltså att emotioner förekommer överallt i det sociala arbetets process, innehåll och organisation och utgör en dynamisk resurs för praktiken. Känslor behövs för att bygga och upprätthålla relationer och för att förstå situationer och fenomen. Empatisk kommunikation, hantering av komplexa emotionella dynamiker och resiliens är delar av det relationsbaserade sociala arbetet som förordas. Samtidigt, å andra sidan, förhåller både socialarbetare och organisationer sig ambivalenta till var och vilka emotioner är lämpliga i professionellt arbete. Den ökade byråkratiseringen av arbetet och stora arbetsmängder stärker emotionell distansering och visar sig hos socialarbetare som rädsla för beskyllningar och för att göra fel i arbetet. I förlängningen påverkar det här socialarbetarnas professionella identitet. (O'Connor 2020.)

*“Lång arbetserfarenhet har lärt mig förhålla mig objektiv och neutral – jag har nog blivit emotionellt härdad under årens lopp.”*

I boken *The Emotionally Intelligent Social Worker* konstaterar David Howe (2008) att den emotionellt intelligenta socialarbetaren erkänner att socialt arbete är emotionellt till sin natur och att det känslomässigt påverkar både socialarbetaren själv och dem hen arbetar med. Socialarbetaren behöver vara medveten om sina egna emotioner för att kunna svara på andras. (Ibid. 185, 195.) ”Om vi kan vara intelligenta om emotioner – vad de är, varför vi har dem, hur de påverkar oss – kan vi bli mer intelligenta med dem”, skriver Howe (2008, 195, övers. mb-p, kursivering i källan). Denna tanke leder oss, liksom Karen Healy (2018), till att lyfta fram emotionell kompetens som en socialarbetarens grundläggande färdighet. Vi fortsätter nu med att se på vad forskning berättar om känslor och emotioner.

*“Både de egna och klientens känslor är en viktig del av det sociala arbetet – det är bra att känna igen dem.”*

## 1.1. Vad är känslor, vad emotioner?

Frågan om vad känslor är har upptagit filosofers och forskares tankar genom tiderna. I synnerhet har känslor avhandlats i förhållande till förnuftet: Platon beskrev i sin dialog *Faidros* att vår själ kan ses som ett ekipage bestående av en förare (förnuftet) som tyglar två hästar: själens energiska del och själens kännande eller känslolösa del. (Aaltola & Hänninen 2020.) Intresset för frågan finns fortfarande och man gör bland annat skillnad på känslor och emotioner.

Även om forskare utifrån olika perspektiv definierar emotioner på skilda sätt (se Gross & Barrett 2011), verkar det finnas enighet om vissa kännetecken för dem. För att beskriva emotioner har man byggt upp olika begreppsliga indelningar som skiljer dem från andra närliggande fenomen, såsom sinnesstämningar, som saknar syfte och kan räkna längre, attityder, exempelvis bitterhet som kan räkna hela livet och som nödvändigtvis inte innehåller någon känsloupplevelse, och affekter, som innefattar en kroppslig upplevelse eller förnimmelse som fort försvinner, till exempel en upplevelse av välbehag eller obehag. (Aaltola & Hänninen 2020.) Emotioner är alltså inte enbart känsla, utan de kan definieras som kortvariga och känslolösa (affektiva) upplevelser med ett syfte eller mål. De medför förändringar i våra subjektiva upplevelser, i vårt beteende och i vår kropp och de utvecklar sig över tid. Vi lägger märke till ett tillstånd utom eller inom oss och bedömer dess betydelse: vad berättar emotionen? Är det här bra eller dåligt för mig? Den här kontextuellt baserade bedömningen åstadkommer förändringarna i våra responssystem: i våra upplevelser, i vårt beteende och i vår fysiologi – det som kännetecknar emotioner. (Gross 2015.) Klaus R. Scherer (Mulligan & Scherer 2012, 365) beskriver emotion som en integrerad helhet, som en melodi.

Socialpsykologen Ian Burkitt (2014) menar att emotioner inte kan reduceras till att höra till varken det fysiska, sociala eller diskursiva, utan de uppfattas bäst som ett komplex av olika känslor (feelings) och kroppsliga sensationer, som är organiserade och får sin mening inom lokala kulturer vid specifika historiska tidpunkter och platser. Den biologiska, kroppsliga komponenten är viktig, men det är i

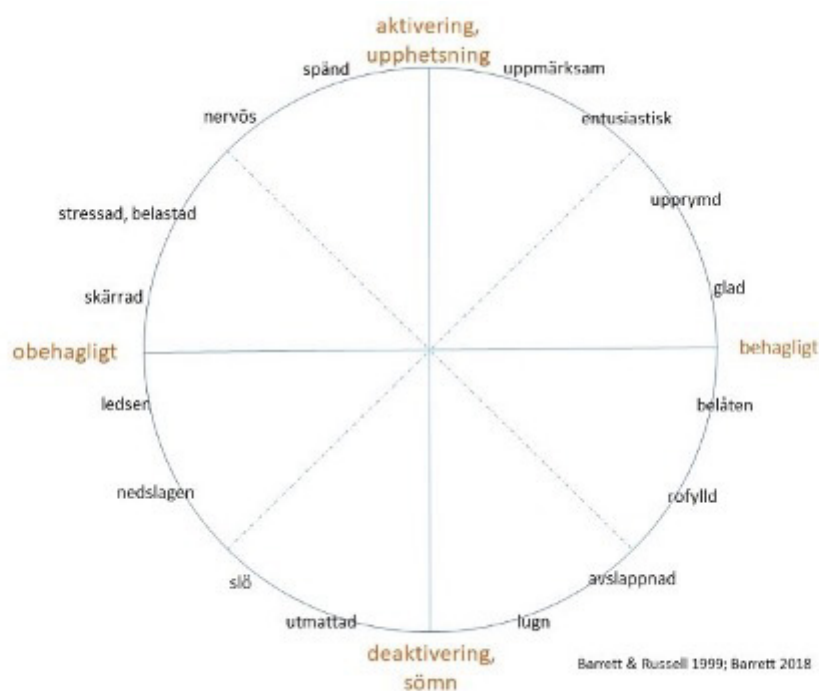


föränderliga sociala relationer känslorna får sin betydelse och blir emotionella upplevelser. Burkitt (ibid.) bygger på Cromby (2007 ref. Burkitt 2014, 51) som delar in känslor i tre kategorier: 1) emotionens kroppsliga komponent, såsom det bankande hjärtat; 2) extra-emotionella känslor, såsom hunger, törst, smärta och 3) mer obestämbara, svaga känslor som uppkommer i sociala interaktioner och i interaktioner mer allmänt. Burkitt tillägger till dessa tre den estetiska synen på emotioner, med vilken han menar hur människor ger och upplever mening, med kroppen och kroppsliga känningar (han skriver feeling) som centrala komponenter i den här processen. Emotioner är komplex av kroppsliga rytmer, energier, spänningar (och av spänningar som släpper), hjärtfrekvens, neurala nätverk och neurala transmittorer som tillsammans bildar mönster enligt sociala relationer, mening och interaktioner. Det är den här samlade sociala mönsterbildningen av kroppsliga praktiker inom sociala relationer, med de åtföljande och framträdande betydelseerna, som vi förstår som emotion, skriver Burkitt (ibid. 171).

Emotionella energier är det mest avgörande elementet i sociala relationer, konstaterar forskaren i socialt arbete Harry Lunabba (2015), som bland annat undersökt hur pojkar bemöts av vuxna i skolan (Lunabba 2013). Trygga och förtroendefulla relationer vibrerar positivt och en positiv emotionell energi uppmuntrar individerna till att komma närmare varandra, medan negativa vibrationer skiljer människor åt. I stället för att använda begrepp som kärlek och hat, föredrar Lunabba (2015) alltså att tala om positiva och negativa energier: kärlek, lycka och glädje upplevs som positiv energi medan rädsla, hat och osäkerhet internaliseras som negativ energi. Förutom av emotionell energi, definieras sociala relationer av förståelse och insyn (insight) och av påverkan (influence). Parterna behöver förståelse för och insyn i varandras inre liv, både historia och sätt att handla i olika situationer. De som känner varandra från förr har naturligtvis en djupare förståelse, medan främlingar inte har det. I en nära relation kan man lättare identifiera situationsbundna svaga tecken, såsom stämningar, hos varandra. Påverkan handlar om personliga maktdynamiker som finns i och som formar all växelverkan mellan människor. Mötena mellan socialarbetare och klient präglas alltid av den här aspekten, men hur den tar sig uttryck beror på hur parterna i mötet beaktar och positionerar både sig själv och varandra. (Ibid. 70-71.)

Emotionsforskaren och psykologen Lisa Feldman Barrett (2012) ser känslor som konstruerade och betonar därmed också kontext i sin teori om emotioner. Hon förstår inte emotioner som något som existerar i sig, utan som ontologiskt subjektiva kategorier vars funktion är att skapa mening. Ett kroppsligt tillstånd eller en handling blir en emotion när den som varseblir tillståndet eller handlingen bildar sig en uppfattning om hur det som händer inne i kroppen förhåller sig till de omedelbara förhållandena utanför kroppen. Emotioner bestämmer påföljande handlingar och kan alltså ses som mentala redskap för självreglering: de är tillstånd av beredskap för agerande i enlighet med kontext eller situation. För att en emotion skall uppfattas som en specifik emotion krävs en överenskommelse i den sociala världen, såsom: den här minen kombinerad med förhöjd puls betyder vrede. Emotioner är alltså skapade kategoriseringar som både förbereder oss för handling och förmedlar vår intention åt andra. På så vis fungerar de som källor till socialt inflytande: en emotion erbjuder, i enlighet med kulturella regler, en möjlighet att kontrollera vad en interaktion betyder.

Förutom att Barrett ser emotioner som konstruerade tar hon också fasta på affekter, den suddiga mentala känslan som vi också kallar sinnesstämningar eller humör. Eftersom emotionerna är kontextbundna och skapade mentala instanser, påverkas de av våra affekter, som är mer grundläggande än emotionerna. (Barrett 2018, 99) För att beskriva affekt behövs två dimensioner: 1) arousal, som betyder ett kontinuum av aktivering/upphetsning – deaktivering/sömn och 2) valens, alltså en känsla på skalan välbehag – obehag. Affekterna kan beskrivas i cirkelform i spänningsfältet som dimensionerna bildar. (Barrett & Russell 1999; Barrett 2018, 101.) (se bild 1.)



**Bild 1.** Affekter i cirkelformat spänningsfält mellan arousal och valens (modifierad från Barrett & Russell 1999 och Barrett 2018).

Barrett (2018) definierar sinnesstämningar, affekter, som en enkel barometer för vår kroppsbudget, det vill säga hjärnans svar på vårt fysiologiska tillstånd (vätskebalans, blodsocker, hormoner m.m.) som direkt påverkas av bland annat näringsintag, vila och motion. En dålig känsla, alltså affekt, betyder inte nödvändigtvis att något är fel, det kan betyda att kroppsbudgeten bara är på minus. Det är viktigt att bli varse om sina sinnesstämningar, för vi människor upplever världen genom affektfärgade glasögon och har en tendens till affektiv realism: när vi inte vet vad som orsakar vår känsla, tror vi att den information våra sinnen ger oss representerar verkligheten. Så nästa gång du upplever diffust att något kanske är på tok, fundera om det kan bero t.ex. på att det är länge sen lunchen och du börjar bli hungrig. Och när någon fräser åt dig, kan det hända att hen sovit dåligt, inte att hen är irriterad på just dig. (Ibid. 103-104.) Dessutom, tillägger Barrett, behöver vi ord för våra affekter och emotioner: ju rikare känsloröförråd vi har, desto finkornigare blir våra upplevelser (ibid. 135-138).

*“Hur mycket jag påverkas varierar bl.a. av hur stressad jag är.”*

Som ett konkret redskap för att uppmärksamma emotionella tillstånd tog vi i nätverken i bruk känslodagboken. I känslodagboken fick deltagarna reflektera kring sina känslor under dagens lopp. Känslodagboken är ett utmärkt redskap för att börja lägga märke till sina egna känslor, och socialarbetarna märkte att känslorna kan variera mycket under arbetsdagen. Då man reflekterar i dagboken kan man lägga märke till olika mönster i sina känslor; vad reagerar jag på, hurudana känslor väcker det här samtalet, etc. Känslodagboken kan stöda socialarbetaren att känna igen vad som 'triggar' en själv, och när man blir medveten om detta är det lättare att handskas med utmanande situationer. Förutom att arbeta med dagboken startade vi nätverksträffarna med att var och en bedömde "hur känner jag mig just nu" och ritade in känslöstämningen i cirkeln. Också listor på ord för känslor delades ut som material.

### **Med tanke på socialarbetaren som möter klienter i svåra livssituationer och som jobbar för att bygga upp en fungerande samarbetsrelation med klienten, vad är viktigt att beakta från teorier om känslor och emotioner?**

Första steget för att kunna handskas med känslotillstånd är att stanna upp, lägga märke till känslan, lyssna till dess budskap för att sedan reagera medvetet så reaktionen blir lämplig med tanke på situation och omständigheter. Även om känslor kan kännas som att de sköljer över och drar i väg med oss, är det möjligt att lära sig reglera dem: vi behöver få förnuftet med i våra reaktioner och på det sättet inverka på åt vilket håll, med vilka medel och med vilken volym vi styr känslans energi. (Paakkanen & Martela & Rantanen & Pessi 2017.) Lauri Nummenmaa (2019, 277) konstaterar att oreglerade känslor är en betydande hälsorisk och gör livet i övrigt också bedrövligt. Att reglera förhöjda känslor tömmer oss på psykisk energi. *Reaktiv känsloreglering*, att vi försöker reglera känslorna när vi är mitt i kaoset, fungerar inte så bra och det belastar både kroppen och knoppen. En *förutseende känsloreglering*, alltså att vi förutser hurdana känslor kan väckas och förebygger och planerar enligt det, belastar energibanken mindre och är effektivare. Att reglera känslorna betyder inte att släcka dem.

Psykologen Tony Dunderfelt (2016) ritar upp användbara rättesnören genom att skilja på känslor, emotioner och känslomässigt beteende: *känslorna* är och finns, de är alltid rätt och behöver inte ändras. Känslorna är aldrig ett problem i sig. Känsloreaktioner har i allmänhet en god orsak och man får känna t.ex. ilska, besvikelse och sorg, likväl som glädje, lycka och passion. Eftersom känslorna är subjektiva upplevelser, innebär det att vi aldrig kan förstå en annans känslor så som hen gör. Men känslor kan löpa amok och bli *emotioner*, som är tolkningar och inlärd modeller från vårt förflutna. Ofta snurrar emotionerna i våra tankar, de mal på (kanske som en öronmask, en melodislinga som hjärnan spelar upp om och om igen? Jmf. Mulligan & Scherer 2012) och gnager, såsom vredens emotion med sina tolkningar och historier om varför man skall fortsätta vara arg. Emotioner kan man ifrågasätta och bearbeta medvetet. Vi visar våra känslor och emotioner i vårt *känslomässiga beteende*, genom verbala och fysiska handlingar, såsom tal, gester, miner och kroppsställning. Det här beteendet måste man lära sig styra och vid behov också kontrollera. Det gäller alltså att erkänna och godkänna att vi alla känner och det är ok. Men vi behöver inte låta oss överväldigas av känslorna så de blir emotioner och tar sig uttryck i ett beteende som inte kan godkännas. (Ibid. 69-73.)

Också Karen Healy (2018) tar fasta på att emotioner inte enbart är känslor. Hon förstår emotioner som en *respons i flera system på stimuli* (händelser, upplevelser och varseblivningar). Emotionerna reflekterar och formar våra uppfattningar, kroppsliga gensvar, känslor och handlingar. De här emotionella gensvaren kan vara både medvetna men också omedvetna. Med omedvetna gensvar menar hon sådana vi inte uppmärksammar men som kan påverka våra tankar och handlingar. Vi kan exempelvis reagera med en flyktreaktion innan vi uppmärksammar att vi är rädda. Healy menar, *att den emotionellt kompetenta socialarbetaren identifierar sina och andras känslor – både känslöstämningar och emotioner – förstår hur känslorna påverkar och kan förändra sina gensvar för att kunna fullfölja det professionella syftet*. Socialarbetaren behöver vara stämd på både sina egna och andras emotionella tillstånd för att kunna hjälpa både sig själv och klienten att hålla känslorna på en sådan nivå att den professionella samarbetsrelationen kan utvecklas och fortsätta så länge det är behövt. Förmågan att identifiera och återspegla både medvetna och omedvetna känslor i ord gör det möjligt för oss att ta till oss och använda informationen som känslorna förmedlar. (Ibid. 27-28.)

*“Vad jag upplever med klienterna påverkar mig själv – vad jag varit med om i livet påverkar mitt jobb.”*

## 1.2. Känslor eskalerar

Att känslor eskalerar är oundvikligt i socialt arbete eftersom socialarbetaren i sitt arbete möter klienter som befinner sig i svåra situationer. Förutom att klienterna har starka känslor, väcker också deras reaktioner och omständigheter socialarbetarens känslor. Att förstå och svara på klientens starka emotionella tillstånd och kunna hjälpa klienten att reglera känslotillstånden är enligt Karen Healy (2018) en viktig del av det sociala arbetets praktik.

*“Klienterna bär på känslor de kanske inte riktigt kan sätta fingret på själva. Här kan jag hjälpa dem.”*

Med förhöjda emotionella tillstånd menas här emotionell upphetsning som är så intensiv att den påverkar våra känslor, fysiologiska gensvar, kognitiva processer och handlingar. De här tillstånden kan innebära både behagliga sådana, såsom eufori, men också obehagliga, såsom vrede. När livet bjuder på utmaningar, är de negativt upplevda känslorna, såsom sorgsenhet, förtvivlan, sorg, rädsla, ångest, skam och äckel, mer sannolika, och det är de här som socialarbetaren i sitt arbete ofta möter. (Ibid. 65-66.)

I nätverksprocessen diskuterade socialarbetarna varför man behöver reglera sina känslor - varför får man inte känna starkt? I ett förstärkt känslotillstånd kan vi alltså inte märka, ta emot och reagera på information på bästa sätt: det blir svårt att kommunicera och också fysiska reaktioner är vanliga, skriver Healy (ibid. 65). Förhöjda känslotillstånd påverkar våra handlingar: kampresponsen visar sig som ilska och tar sig uttryck i både verbalt och fysiskt aggressivt beteende; i stället för att fly försöker vi undvika hotet, vilket kan visa sig som att vi både emotionellt och fysiskt drar oss tillbaka, liksom

stänger oss inne på ett mentalt plan. Förhöjda emotionella tillstånd kan hjälpa oss överleva genom att få oss att uppmärksamma och snabbt reagera på hot, och många forskare förknippar negativa förhöjda känslotillstånd med överlevnadsinstinkten (se också Nummenmaa 2019). Men känslorna kan också få oss att handla på oförutsägbara, destruktiva och farliga sätt. Det här är orsaken till varför man helst inte skall låta känslor eskalera i möten med klienter. Om vi inte kan skickligt hantera de här känslorna blir det svårare att upprätthålla och utveckla samarbetsrelationen. (Healy 2018, 65-66.)

En del socialarbetare konstaterar under nätverksprocessens gång att det är svårt att vara neutral och att det inte ens nödvändigt. De säger att det är bra att visa känslor, för om man försöker ställa sig neutral fastän man känner starkt inom sig, kan klienterna se rakt igenom en. Då är det bättre att vara ärlig och bekräfta för sig själv och för klienten att diskussionen väcker känslor. Det här förhållningssättet reflekterar Dunderfelts (2016) uppfattning att känslan i sig är alltid rätt.

Hur vi uttrycker känslor är dessutom kulturellt bundet, vilket betyder att socialarbetare också bör förkovra sig i känslors kulturella kontext. Exempelvis könsbundna kulturella normer inverkar på vilka känslor man upplever och visar. Healy (2018, 66) påpekar, att i många västerländska kulturer uppmuntras män att inte visa förtvivlan och sorgsenhet, vilka i stället tar sig uttryck som ilska, medan kvinnor igen inte skall visa ilska, som uttrycks i stället som förtvivlan och sorgsenhet.

Emotionella tillstånd kan stärkas småningom över tid eller bryta ut plötsligt. De kan utlösas, triggas, av många orsaker: det kan handla om yttre omständigheter, som en förlust av en när och kär, eller att man känner sig orättvist och ojämnt behandlad. Någon har blivit traumatiserad redan i barndomen och har sina antenner på helspänn, en annan reagerar starkt på grund av ett sjukdomstillstånd, såsom demens. (Healy 2018, 67-68.)

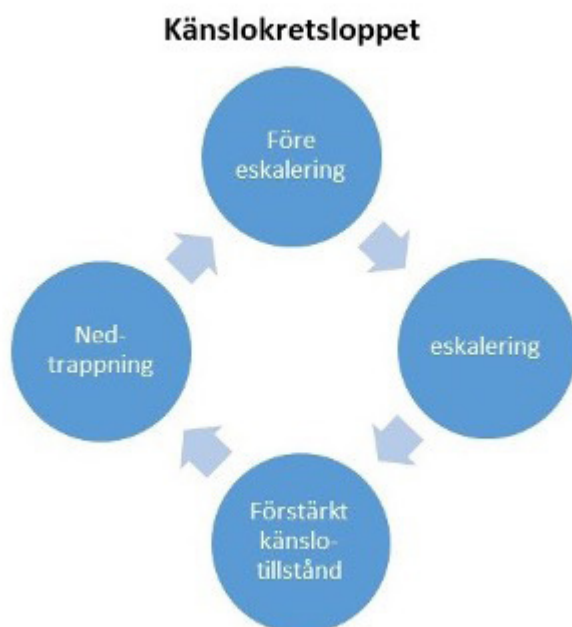
Starka emotionella tillstånd påverkar kommunikationen eftersom hela upplevelsen av interaktionen, alltså vad vi ser, vad vi tänker och hur vi handlar, påverkas. Det blir svårt att höra och fokusera på vad den andra säger, för att inte tala om att svara. Vi kan bli så överväldigade av känslorna att vi inte förmår växelverka med andra, inte heller tolka vad de säger. Ibland åstadkommer de starka känslorna att vi efteråt minns situationen klart och tydligt, likväl kan händelsen vara så plågsam att vi inte kan återkalla den. Men genom att svara skickligt på både egna och klientens förhöjda emotionella tillstånd kan socialarbetaren bygga upp förtroende och tillit, och på det sättet lägga grunden för en välfungerande samarbetsrelation mellan sig och klienten. (Healy 2018, 69-70.)

### **Hur kan socialarbetaren hjälpa klienten att reglera sina känslor när man står inför en situation som sannolikt kommer att medföra förhöjda känslotillstånd?**

Att hjälpa reglera emotioner handlar inte om att undertrycka eller förbjuda känslor, utan målet är att stöda personen att få ett bättre grepp om hur och när känslor uttrycks. Vi människor har en otrolig förmåga att kunna anpassa våra känslotillstånd till en nivå som tillåter oss att fungera och växelverka

väl. Healy (2018) lyfter fram att man kan förstå emotionernas eskalering genom fyra faser (se bild 2.), som varje kräver lite olika fokus för att växelverkan skall vara möjlig och fruktbar. Genom att satsa på fasen innan känslorna eskalerar kan man till och med undvika eskaleringen. Om känslorna ändå höjs, är det viktigt att garantera både emotionell och fysisk säkerhet för alla parter. Efteråt skall man ännu återkomma till händelsen så att den eventuellt till och med kan vändas till en möjlighet för lärande och utveckling. (ibid. 70-78.) Socialarbetarens emotionella kompetens i mötet med klienten innebär också att hen har ett övervägt svar i en hotande situation: att hen vet när man kan fortsätta diskutera och när man skall dra sig undan både för egen och för den andras säkerhets skull, och också för att ingendera skall behöva förlora ansiktet (Winter m.fl. 2019).

*“Jag försöker skapa ett tryggt och förtroendefullt ställe och utrymme för att uttrycka känslor - en stämning som gör det möjligt för mig som socialarbetare att ta emot alla känslor och klara av dem utan att själv på något sätt bringas ur fattningen.”*



**Bild 2.** Känslokretsloppet (från Healy 2018, 71)

Målet i socialt arbete är att bygga upp och upprätthålla en samarbetsrelation och därför behöver man hjälpa människor att reglera sina emotioner så de kan fungera och svara med eftertanke och också minska risken för att skada sig själv eller andra. Känslor är viktiga i och med att de berättar om vad som är betydelsefullt för oss och när den emotionella regleringen lyckas, stärks samarbetsrelationen. Förhöjda känslotillstånd upplevs i allmänhet som akut oroande och de påverkar kommunikationen. (Healy 2018, 77.)

Fokus bör läggas på att stöda emotionell reglering, betonar Karen Healy (ibid. 77-78). Det innebär att *balansera* mellan att bejaka och bekräfta känslor, stöda ett tryggt sätt att visa känslor och minska

känslointensiteten *samtidigt* som man upprätthåller det professionella syftet och professionella gränser. Att tryggt visa känslor betyder att känslorna inte leder till handlingar som kan skada en själv eller andra. Med att minska känslointensiteten (arousal) stöder man nedtrappning av känslor och personen får en tillräcklig kontroll över sina känslor så hen kan svara med eftertanke på sin situation och minska risken att skada sig själv eller andra. I sin CSCE-modell presenterar Healy fyra centrala teman för att stöda regleringen av emotioner.

*“I synnerhet med aggressiva/upphetsade klienter understryks känsloregleringen, för om man själv hetsar upp sig, blir situationen bara ännu mer utmanande.”*

I det följande kapitlet förklaras modellen utökad med tips från annan litteratur och i dialog med socialarbetarna som deltog i nätverksarbetet.





## 2. CSCE-modellen

Karen Healy (2018, 78) har utvecklat en modell för att stöda emotionsreglering genom att kommunicera på sätt som a) minimerar upptrappningen av emotioner, som b) känner igen och svarar på förhöjda emotioner och som c) verkar för emotionell nedtrappning. Modellen består av fyra element, som betecknas CSCE, enligt elementens innehåll:

C = communicating Confidence, calmness and non-reactivity (att kommunicera tillförsikt, lugn och icke-reaktivitet)

S = achieving physical and emotional Safety (att uppnå fysisk och emotionell trygghet)

C = promoting Collaborative communication (att gynna kollaborativ kommunikation)

E = prioritizing Empowerment (att främja och prioritera handlingskraften)

I detta kapitel presenterar vi varje element skilt så som Healy (2018) beskrivit dem och lägger därtill annat innehåll, som vi i projektet använt och bearbetat.

### 2.1. Communicating Confidence, calmness and non-reactivity - att kommunicera tillförsikt, lugn och icke-reaktivitet

Communicating Confidence, calmness and non-reactivity, att kommunicera tillförsikt, lugn och icke-reaktivitet, handlar om att bibehålla sitt lugn och hysa tillförsikt, att stå fast fastän det blåser. Genom sitt eget beteende kan socialarbetaren hjälpa klienten reglera sina känslor då de hotar att eskalera.

Socialarbetarens lugna sätt och sans främjar känslan av emotionell trygghet och ger samtidigt en modell som kan hjälpa klienten att lugna ner sig fastän känslorna är starka. Karen Healy använder begreppet

”non-reactivity”, med vilket hon menar förmågan att märka starka känslor utan att låta dem kontrollera vare sig sitt eget eller den andra personens gensvar på situationen. (Healy 2018, 78-79.)

*“Känslor är viktiga också för att jag skall kunna förmedla hopp.”*

Hur kan vi öva upp att inte reagera starkt? Genom att bli medvetna om våra egna och andras emotionella tillstånd. Eftersom en del av dessa är omedvetna behöver vi vara skickliga på att uppmärksamma och följa med våra egna fysiska och kognitiva processer och märka förändringar i både kroppstillstånd, föreställningar och känslor. Därutöver behöver vi kunna anpassa våra gensvar, alltså tankar och handlingar, som vi har vid olika mentala tillstånd. (Ibid. 79.)

*“Det är bra att visa känslor – men jag måste också kunna låta bli att visa känslor.”*

Professorn i psykologi James J. Gross (2015) beskriver fem strategier för emotionell reglering. De första två går ut på att reglera emotioner genom att undvika att de eskalerar: man kan välja att inte gå in i en situation som man vet att kan vara emotionellt påfrestande eller så kan man ändra på situationen som påfrestar så att känslorna inte höjs. Healy (2018, 33) konstaterar, att det inte är möjligt för socialarbetare att välja att inte gå in i en situation, å jobbets vägnar måste man göra det även om känslorna höjs. Men man kan försöka ändra på situationer så att det blir lättare att mötas, t.ex. genom att inreda mottagningsutrymmena så att de är lugna och trevliga.

De två följande strategierna handlar om att ändra på hur man emotionellt upplever: man kan flytta bort uppmärksamheten från det svåra eller så kan man tänka annorlunda (ändra kognitionen) om det som väcker starka känslor. Ett typexempel på hur man brukar den första strategin är något som alla föräldrar känner till: när barnet stött sig, tar man i famn och tröstar, man bekräftar känslan (oj, så ont det gjorde) och blåser lite på det onda. Sedan frågar man: skall vi leka med bilen en stund? och flyttar uppmärksamheten till något man vet barnet gillar. (Gross 2015.) För socialarbetarens del, kan hen förflytta sin uppmärksamhet från att klienten är uppretad och skäller ilsket, till att fokusera på att försöka uppfatta informationen som ilskan bär på, och på hur man tillsammans kan bygga på den informationen för att förstå vad som är viktigt för klienten (Healy 2018, 33).

Att tänka annorlunda innebär att vi gör en ny bedömning av det som väcker starka känslor (Gross 2015). Liksom klienten, kan också socialarbetaren känna sig överväldigad av problemen som verkar överhopa klienten. I stället för att svepas med av en känsla av hjälplöshet och hopplöshet, behöver man reglera känslorna till exempel genom att tillsammans med klienten hjälpas åt att plocka isär problemet i mindre delar och göra upp en plan för hur man löser det hela en bit i taget. Vad behöver lösas omedelbart, vad kan vänta till en lite senare tidpunkt? På det sättet kan socialarbetaren både hos sig själv och klienten bygga upp hopp om och tilltro till att det kommer att lösa sig. (Healy 2018, 33-34.) Den femte strategin för reglering av känslor handlar om att påverka gensvaret som redan så att säga känns (Gross 2015). Man kan lugna ner sina fysiologiska reaktioner genom att t.ex. medvetet andas lugnare och sänka röstläget och tala långsammare, förändra ansiktsuttrycket till lugnare och fokusera

på en mer avslappnad ställning. När man står inför den andras starka känslotillstånd kan man stärka sin egen emotionella balans genom att tala till sig själv på sätt som bygger upp självförtroendet, t.ex. genom att återkalla hur man lärt oss svara på dylika situationer. (Healy 2018, 33-34.)

*“Jag behöver kunna ‘byta känslotillstånd’ väldigt fort.”*

Deltagarna i nätverksprocessen konstaterade att känslorna kan variera mycket under dagen. Hur man tacklar och handskas med känslorna är en viktig kunskap, och flera socialarbetare hade redan utvecklat egna redskap för detta. De tog bland annat fasta på att uppmärksamma hur man placerar sig i rummet: genom att sätta sig bredvid och inte mitt emot, visar man att man är på samma sida som klienten.

Flera gånger lyfte socialarbetarna fram hur betydelsefullt det är att kunna arbeta i par: ett gott samarbete med kollegan är till stor hjälp i emotionellt utmanande situationer. Man kan på förhand komma överens om arbetsfördelningen till exempel så, att den ena koncentrerar sig på information, fakta och process, medan den andra mer uppmärksammar och bekräftar känslor som väcks. Fördelen med arbete i par är dessutom att ruckas den enas balans, finns den andra där för stöd.

Att vara medveten om vad det är som utlöser förstärkta känslotillstånd är centralt och socialarbetarna konstaterade att man berörs av olika situationer och känslor i olika grad; en del diskussioner och händelser kan väcka starka känslor hos en själv, medan kollegan inte påverkas i samma omfattning. Det faktum, att man måste skydda barnet från de personer som borde ta hand om barnet, upprörde socialarbetarna inom barnskyddet. Samtidigt konstaterade de, att de ändå alltid måste tro på att allt kan ordnas på sätt eller annat, och denna tillförsikt förmedlar de till klienterna.

Deltagarna betonade också vikten av att beakta kroppen: känna pulsen, andas medvetet och förankra sig själv i nuet. Om ett möte varit tärande, kan man göra så här:

*”Efteråt, när klienten gått: öppna fönster, gå själv ut ur rummet, hoppa, skutta, borsta av dig känslan, andas djupt. Sen kan du gå in och avsluta mötet för egen del genom att dokumentera.”*

Först när kroppen och knoppen lugnats, tar man itu med skrivarbete.

**Sammanfattningsvis:** att förmedla förtroende, tillförsikt och lugn innebär att socialarbetaren med sitt beteende visar att hen

- lyser tillförsikt (= tro på gynnsam utveckling)
- är trygg i sin professionella roll – självförtroende
- vet mötets professionella syfte
- är sansad och lugn
- lyssnar aktivt

För att kunna göra detta krävs att man förbereder sig inför möten med klienter. Det handlar inte enbart om att t.ex. gå igenom tidigare dokumentation, utan om att dessutom reflektera över allt sådant som inverkar i möten människor emellan, också över mig själv som person och professionell. Hur skall jag förbereda mig? Här en minneslista (baserad på Healy 2018, 15-27):

1. Vad allt praktiskt behöver göras?
2. Vad har jag för organisatoriska och professionella förpliktelser? Vilka lagar gäller, vilka regler? Vilka är arbetets givna ramar, vilket är mitt handlingsutrymme?
3. Vad är mötets professionella syfte?
4. Min person som redskap i arbetet: min formella roll och mitt personliga själv, mina sociala identiteter (ålder, kulturell bakgrund inklusive världsåskådning och normer för växelverkan), kön, fysiskt utseende såsom längd, förmågor (abilities) och funktionsvariationer (disabilities), sexualitet / sexuell identitet, klass och social status.

Ofta hör man sägas, att socialarbetaren skall gå in i situationer med öppet sinne och utan förutfattade meningar. Faktum kvarstår ändå, att vi påverkas av vårt personliga bagage: av tidigare upplevelser och kunskap, våra förväntningar och känslor, av allt som utgör min person. Bagaget följer med oss, fastän vi skulle vilja vara tomma tavlor som får sitt innehåll i mötet. Det gäller alltså att bli medveten om sina förhandsuppfattningar, attityder och bedömningar, vilket man kan göra genom att, gärna i grupp, reflektera över en kritisk händelse och analysera de egna antagandena kring den. Genom bearbetning av antagandena på sätt som främjar arbetsrelationen med klienten och som främjar individuell och social förändring kan man bli medveten om hur antagandena är kopplade till rådande sociala förhållanden och praktiker. Kritisk reflektion (Fook 2013; Fook & Gardner 2007) kan hjälpa socialarbetaren att förhålla sig än mer respektfull gentemot klienten och att se att klientens sätt att förhålla sig till socialarbetaren är förstäligt i en historisk och strukturell kontext. (Healy 2018, 35-37.)

*“Det kan vara svårt för mig att godkänna klientens känslor, tankar och handlingar.”*

## **2.2. Achieving physical and emotional Safety – att uppnå fysisk och emotionell trygghet**

I Karen Healys modell för att stöda emotionell reglering står S för att uppnå fysisk och emotionell trygghet. Förhöjda känslotillstånd utlöses ofta av att personen upplever något som ett hot och de starka känslorna kan leda till att hen beter sig på sätt som kan skada hen själv eller andra. Socialarbetaren bör alltså se till att omgivningen är så fysiskt och emotionellt säker som möjligt. (Healy 2018, 79.)

Med tanke på omgivningen kan man se till att utrymmena är lugnande. Starka lampor, bjärta färger, oljud och höga temperaturer är stimuli som kan eskalera känslor. Inredning, såsom tavlors motiv, påverkar också. När klienten kommer till mötet är det bra att på förhand planera hur man placerar sig i utrymmet. Ingen skall känna sig inklämd i ett hörn, för detta triggar lätt förhöjda känslotillstånd. Att omgivningarna är trygga berör ju inte bara klienten utan också socialarbetaren. Ofta träffar

socialarbetare också sina klienter i deras hem och då kan klienten uppfatta besöket som ett intrång på deras privata område. Om det inte är nödvändigt att träffas hemma hos klienten, kan man fråga på förhand var klienten önskar att mötet skall ske. Möjligheten att få välja själv brukar lugna. Om man träffas hemma hos är det av yttersta vikt att man försöker se till att det finns en lätt väg ut ifall läget skulle upptrappas. Inom den egna organisationen bör finnas överenskomna planer för hur hembesök görs och att det alltid finns kollegor som känner till att man är på besök. (Healy 2018, 80, 97.) Arbetarskyddslagen (738/2002) 27 § ställer krav på att det på arbetsplatsen vid risk för våld ”skall finnas sådana ändamålsenliga säkerhetsarrangemang eller säkerhetsanordningar som behövs för att förhindra eller begränsa våldet samt möjlighet att larma hjälp”. Socialarbetaren skall kunna känna sig lugn och trygg – det är förutsättningen för att också klienten skall kunna reglera sina emotionella tillstånd.

Deltagarna kommenterar att det är viktigt att kunna stänga av känslor, att inte påverkas för mycket av andras känslor. Både klienterna och kollegorna påverkar de egna känslorna, och enligt en del socialarbetare kan det någon gång vara kollegorna som förorsakar de starkaste känslorna. Socialarbetare förorsakar också känslor hos klienten, genom att till exempel göra olika beslut, såsom att man beviljar eller inte beviljar bidrag. Man kan minska det egna förstärkta känslotillståndet genom att diskutera om sina känslor med andra. Eller så kan man reflektera kring känslans budskap, och fundera hur man kan använda sig av den informationen. Det svåraste kan vara då man ibland märker att kunden inte känner något, och man blir själv ledsen för kundens situation.

För att uppnå emotionell trygghet behöver socialarbetaren skapa en stämning i vilken klienten kan känna att hen är trygg från att ytterligare skadas emotionellt. Socialarbetaren skall märka och svara på klientens tecken av obehag eller eventuell eskalering av känslotillstånd. Genom att bekräfta och normalisera klientens upplevelse och agera med tanke på eventuella triggers kan socialarbetaren skapa emotionell trygghet. (Healy 2018, 79-80.) Den här beskrivningen innehåller många komponenter som vi till följande ser lite noggrannare på.

Då vi i nätverken behandlade komponenten S, att uppnå fysisk och emotionell trygghet, i Karen Healys modell, såg vi på teorier som förklarar emotionell trygghet och hur man kan bemöta känslor som håller på att trappas upp. Från medlingsteori tog vi fasta på att det är viktigt att märka och uppmärksamma känslor, eftersom de berättar om tillfredsställda eller otillfredsställda behov. Genom att försöka få fatt på behoven som känslorna uttrycker, kan man lugna ner och komma fram till samtal om vad som är viktigt och betydelsefullt för den andra. (Larsson 2008, 70-75.)

Som förståelseredskap för olika emotionella tillstånd biologiska och neurala bakgrund tog vi hjälp av Siegels (2010) handmodell av hjärnan och toleransfönstret (Ogden & Minton & Pain 2006; Siegel 2010). Dessutom presenterades Jari Kekäles (2020) metafor ryttaren och hästen som utökar toleransfönstret med Porges polyvagala teori (Porges 2017, ref. Kekäle) om hur hjärna och nervsystem reglerar känslan av hot och känslan av trygghet. Dessa presenterar vi lite närmare till följande.

Daniel Siegel (2010) utgår från ett evolutionsperspektiv på hjärnan: människan har som art utvecklats till en social varelse som tack vare hjärnans utveckling inte är underställd sina drifter utan förmår själv reglera sitt beteende. Hans *handmodell* av hjärnans uppbyggnad är ett åskådligt och behändigt sätt att enkelt förklara hur det kommer sig att vi ibland liksom tappar fattningen och beter oss huvudlöst. Genom att vika ner över tummen handens övriga fingrar så att de berör handflatan ser vi en metafor över hjärnan. Så länge fingrarna berör handflatan – alltså kontakten mellan hjärnbark, limbiskt system och hjärnstam finns – är den trafik i hjärnan som triggas av yttre och inre stimuli kontrollerad och balanserad. När fingrarna släpper, dvs. kopplar loss – ja, det är då vi blir ”huvudlösa” och hamnar utanför toleransfönstret (se nedan). Men då vår hjärna kopplar som en sammanhängande helhet, befinner vi oss inom toleransfönstret: både vi själva och våra människorelationer mår bra. (Ibid. 35-45, 165-166.)

*Toleransfönstret* (Ogden m.fl. 2006; Siegel 2010) är en annan åskådlig metafor för vårt mänskliga beteende. När vi fungerar på bästa vis, eller egentligen helt normalt, innebär det att vi befinner oss inom toleransfönstret. Det är då vi är optimalt aktiverade med lämplig handlingskraft: kroppsregleringen fungerar, vi kan ställa in oss på samma våglängd med andra, vi balanserar våra känslor och reagerar flexibelt. Även om vi märker något som kanske skrämmer oss, kan vi dämpa rädslan. När vi befinner oss inom toleransfönstret är vi medkännande, både med oss själva och med andra, och vi känner oss själva. Vi är medvetna om vad som är rätt och vad fel och känner intuitivt också på oss saker och ting. I toleransfönstret är vi förståndiga och sociala, och vi förmår genljuda (eng. resonate) med varandra. Om vi däremot känner oss hotade, reagerar vi på hotsignalerna genom attack, flykt eller lamslagenhet.

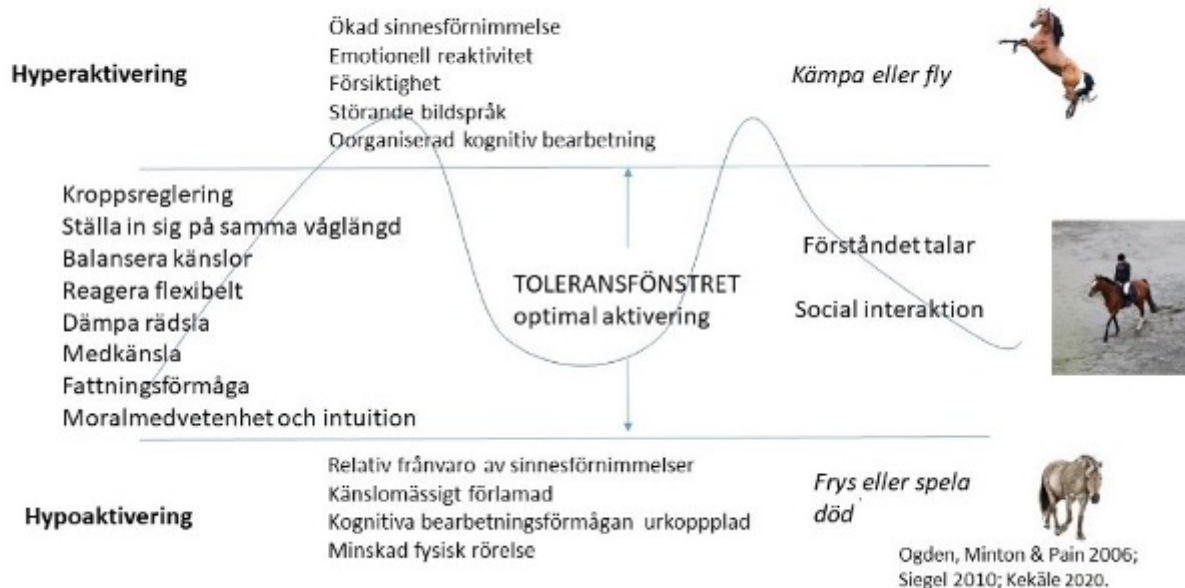
Toleransfönstrets vidd växlar från situation till situation. Ibland kan vi klara av nästan vilka påfrestningar som helst och fortsätta fungera bra, medan fönstret verkar vara riktigt smalt vid annat tillfälle och vi slungas ut ur det nästan oväntat. (Siegel 2010, 165-166.) Långvarig stress, kroppsbudgeten, tidigare upplevelser och inlärda beteendemönster, likväl som personliga emotionella triggers spelar in här.

Karen Healy (2018) lyfter fram tre huvudsakliga emotionella triggers: 1) *ömsesidiga (interactional) triggers* handlar om parternas beteende som bidrar till förhöjda känslor. De här kan utlösas plötsligt eller utvecklas över tid och kan exempelvis handla om att klienten uppfattar att hens behov inte blir tillgodosedda, att hen inte blir hörd och sedd eller blir orättvist behandlad. Socialarbetarens auktoritet eller avvisande hållning, liksom organisatoriska strukturer som förstärker auktoritära relationer, kan trigga starka emotionella tillstånd; 2) *emotionellt provokativa händelser*, såsom att man själv eller en närstående har skadats svårt, har utsatts för angrepp eller har blivit hotad att utsättas för angrepp triggar förhöjda känslotillstånd. Klienten kan också uppfatta myndigheten som ett hot, t.ex. då barnskyddet uppfattas hota ens frihet att själv ta beslut om sina barn. De här tillstånden är relativt lätta att förutse, och socialarbetaren blir egentligen mer oroad om händelserna inte verkar väcka känslor hos klienten; och 3) *triggers förbundna med tidigare trauma och som inte har någon koppling till den aktuella interaktionen*. Personer som gått igenom traumatiska händelser kan reagera starkt i situationer som inte i sig har något starkt emotionellt innehåll. De kan redan på förhand vara fientligt inställda och

misstänksamma mot social- och hälsovårdspersonal. Dessa upptrappade känslotillstånd är svåra att förutse eftersom de är unika för varje person och kan vara omedvetna. Healy påpekar att det i synnerhet i de här situationerna är viktigt för socialarbetare att både verbalt och non-verbalt kommunicera respekt: att vara tydlig i sin roll och klargöra professionella gränser samtidigt som man förstår att den egna närvaron och rollen kan väcka starka negativa känslor. (Ibid. 74-75.)

Familje- och parpsykoterapeut, familjerådgivare, familjemedlare, teol.dr. Jari Kekäle, som baserar sitt tänkande bland annat på Porges (2017) polyvagal theory och Siegel (2010), menar att varje människa metaforiskt består av både ryttare (förståndet) och häst (känslorna). I toleransfönstret samarbetar de två i njutningsfylld dans, ryttaren styr och förutser, hästen följer och samarbetar i trygg förvissning. Eftersom hästen är oupphörligen alert på eventuella faror, är det ryttarens uppgift att lugna och skapa trygghet genom att förutse och styra milt men bestämt. På samma sätt kan vi tänka oss att socialarbetaren skapar fysisk och emotionell trygghet för att klientens häst skall hålla sig lugn så både ryttare och häst kan hållas i toleransfönstret. Möjligheten finns att man möter en klient vars häst skenar, dvs. känslorna är upptrappade, och därmed har ryttaren fullt upp med hästen och kan inte tänka klart och förståndigt. Likväl möter socialarbetaren klienter som verkar nästan förlamade: hästen har frusit och ryttaren har gett upp: tankeförmågan verkar urkopplad, aktiviteten är låg. Också det här kan vara ett skydd, en reaktion på en fara av någon sort. Det är också ytterst viktigt att förstå att i varje möte mellan två människor möts två ryttare med var sin häst. I Bild 3. har vi åskådliggjort toleransfönstret med ryttare och häst.

## Toleransfönstret



**Bild 3.** Toleransfönstret (baserad på Siegel 2010; Ogden, Minton & Pain 2006; Kekäle 2020; bilderna på hästar från pixabay.com).

Hur talar man till en häst? frågar Jari Kekäle (2020). Hur håller man sin egen och den andras häst stillsamma? Man talar lugnt och vänligt, med hänsyn och respekt. Man betar sig som förväntat och berättar vad som skall hända härnäst. Det här gäller också när man vill lugna sin egen häst, alltså sina känslor. Kom ihåg: visa medkänsla och var snäll mot dig själv likväl som mot andra.

I de tre nätverken samlade vi ihop tips för hur man kan göra innan eller om hästen, således känslorna, ser ut att börja skena:

- var själv lugn
- lägg märke till att pulsen börjar stiga
- bekräfta känslan (känslan är alltid rätt, beteende kan ifrågasättas!)
- inrikta samtalet att gälla ett ärende i gången i stället för en stor härva, förenkla, prioritera, gör det diffusa konkret
- avbryt vänligt men bestämt. Även om det kan kännas oartigt att avbryta, är det socialarbetarens jobb att göra det, eftersom det bidrar till tryggheten.
- byt samtalsämne till något annat som är mindre eldfångt och kom överens om att skjuta upp det känslframkallande ärendet till följande gång
- ta paus en stund
- drick vatten (Får det vara ett glas vatten? Det här är också ett sätt att kort avbryta, för att sedan kunna fortsätta.)
- samtala med deltagarna skilt, om ni är flera på mötet
- reglera din egen röst
- jobba i par, om man märker att det börjar skena för den ena, tar den andra tyglarna
- om hästen börjar skena i arbetsgruppen är det tacksamt om det finns förståelse för det och förtroende

Karen Healys råd till socialarbetaren för att trappa ner ilska och aggression hos klienten är följande (Healy 2018, 99-100): Visa att du förstår och vill svara på personens oro, förklara att du utifrån din professionella roll vill hjälpa, och inte kommer med personliga åsikter. Möjliggör för personen att visa sina känslor och diskutera ilskan och frustrationen. Fråga efter personens syn på problemet och vad som behöver ändras, hjälp hen att uttrycka vad allt det är som oroar och dela upp oron i avgränsade ärenden. Visa att du är intresserad och ta reda på vad det är som har gjort hen arg och vad som behöver ändras så att hen inte behöver vara arg längre. Undvik krav, i synnerhet önskemål som kan uppfattas som påträngande eller besvärliga. Hjälpt klienten att ta fram de huvudsakliga ärendena som bekymrar och hjälp hen att göra upp en överenskommen plan för just dem. Planen bör vara tydlig och möjlig att genomföra. För att visa att man förbinder sig till förändringsprocessen bör planen innehålla sådant som kan göras omedelbart.

*“Jag skall bemöta sakligt och förhålla mig lugn och förstående fastän jag inte är av samma åsikt.”*

Att främja fysisk och emotionell trygghet innebär också att veta när man skall avsluta mötet och dra sig tillbaka (jmf. Winter m.fl. 2019). Om försöken att trappa ner känslonivån inte verkar ha någon effekt,



skall socialarbetaren om det är möjligt lämna mötet. Om det inte är möjligt, skall hen kalla på hjälp. I alla lägen skall man på alla sätt försöka minska risken för att någon skall skada sig, påpekar Healy (2018, 100-101).

Socialarbetarna i nätverken konstaterade att det egentligen hör till vardagen att man hanterar hästar som är på väg att skena eller till och med skenar. En större utmaning är den lamslagna hästen eller hästen som undviker kontakt – båda tecken på att personen hamnat utanför toleransfönstret och behöver hjälp med att flytta in tillbaka. Här gäller likväl att skapa fysisk och emotionell trygghet så som beskrivits ovan för att nå klienten och hjälpa hen in i toleransfönstret. Det är viktigt att komma ihåg att människor som befinner sig utom toleransfönstret inte har sin fulla kapacitet i bruk, och därmed kanske inte ens efteråt kommer ihåg vad som överenskommits. Det är små steg som gäller när toleransfönstret är smalt och energinivån är för hög eller låg.

*Sammanfattningsvis:* S – att uppnå fysisk och emotionell trygghet innebär att man beaktar att mötet med klienten är på alla vis tryggt. Man garanterar säkerheten i den fysiska miljön, uppmärksammar placeringen i rummet och ser också till att utrymmena är inredda så att de inte väcker onödig irritation. Man har klara anvisningar för hur man går till väga vid möten utanför den egna arbetsplatsen.

Den emotionella tryggheten går hand i hand med den fysiska tryggheten. När utrymmena är bekväma och trygga, lugnar de också emotionellt. Att förstå den biologiska bakgrunden till psykiska processer och emotionella tillstånd hjälper socialarbetaren att beakta den emotionella tryggheten. För att tala metaforiskt: vi alla fungerar optimalt då vi befinner oss inom toleransfönstret och ryttare och häst bildar ett samarbetande ekipage. En socialarbetare som förverkligar C, det vill säga förmedlar tillförsikt, förtroende och lugn, och som bejakar känslor, men inte reagerar starkt på den andras känslouttryck, bygger samtidigt upp emotionell trygghet i mötet med klienten. Socialarbetaren behöver kunna hantera sin egen häst för att vara emotionellt trygg också för klienten.

### **2.3. Promoting Collaborative communication - att gynna kollaborativ kommunikation**

Den tredje bokstaven i Karen Healys modell är C, som står för att gynna kollaborativ kommunikation. För att kunna gynna kollaborativ kommunikation också då känslor eskalerar behöver socialarbetaren öva upp sina grundläggande kommunikationsfärdigheter och uppmärksamma både verbal och non-verbal kommunikation. (Healy 2018, 44.)

*“Det är mycket i känslor som inte uttrycks i ord och som inte är medvetet.”*

Den ordlösa kommunikationen består av bland annat ansiktsuttryck, hållning, röstläge och röststyrka, nickningar och distans till den andra. Ordöst uttrycker vi känslor och sinnestillstånd, såsom kärlek, ilska, irritation, förtjusning, glädje, sorg, resignation och trötthet. Vi framför också non-verbalt våra attityder till samtalspartnern: överlägsenhet och underlägsenhet, dominans och underkastelse, förakt

och ironi samt vänskap och fiendskap. Likväl syns vår attityd, såsom tvivel, till ämnet. Även om den ordlösa kommunikationen delvis kan regleras, är det ändå svårt att ljuga icke-verbalt; när vi bildar oss en uppfattning om den andras känslor och attityder, *litar vi främst till icke-verbala signaler*. (Healy 2018, 44-45; Linell 1982, 19-21.)

S.O.L.E.R. (Egan 2010, ref. Healy 2018, 45-46) är enligt Healy (ibid. 45) en av de mest kända modellerna för icke verbal kommunikation för social- och hälsovårdspersonal. Modellens bokstäver kan fungera som en behändig minneslista för att anpassa sin ordlösa kommunikation.

- S.: sitting squarely – sitt så ni ser varandras ansikten
- O.: open body posture – undvik korslagda armar eller t.ex. en pärm framför bröstet; korslagda ben är okej
- L.: leaning towards the other – böj dig fram för att visa engagemang och intresse
- E.: eye contact – håll *lämplig ögonkontakt* för att visa att du lyssnar och är intresserad, men ändå så att den andra inte känner sig obekvämt
- R.: relaxed – var avslappnad i ansiktet och kroppen

Modellen tar dock inte fasta på andra viktiga ordlösa uttryck såsom miner, fysisk distans mellan personer och apparition. Vare sig vi vill det eller inte kommunicerar vi också via den personliga apparitionen (utseende, klädsel, sätt). Healy (ibid. 47) påpekar att man i socialt arbete sällan uppmärksammar faktorer som klädsel, att man är välvårdad, fysiskt utseende och uppträdande, vilka ändå alla är en del av socialarbetarens ordlösa kommunikation. S.O.L.E.R. beaktar inte heller kulturella, könsbundna eller kontextuella skillnader. (Ibid. 46.)

De kulturella reglerna för var och hur mycket man får visa respektive undertrycka spontana känslouttryck varierar. Karen Healy (ibid. 46, 119-124) betonar betydelsen av att vara medveten om kulturella skillnader i den non-verbala kommunikationen. Redan från barnsben lär vi oss hur man använder ansiktsuttryck, ögonkontakt och beröring i kommunikation och en avvikelse av det vi lärt oss kan upplevas hotfullt och väcka aversioner vi inte menar. I den västerländska kulturen lär vi oss redan som barn att se varandra i ögonen under samtalet, medan det exempelvis i en del asiatiska kulturer kan upplevas som oartigt och till och med hotfullt med en intensiv ögonkontakt. Också beröring upplevs olika, i en del kulturer är det vanligare med mycket beröring eller att vara fysiskt närmare varandra, medan man i andra kulturer undviker beröring och gärna har ett längre fysiskt avstånd vid interaktion. Tystnad, eller avsaknaden av tystnad, är också kulturellt betingat. I Finland är vi inte lika sensitiva för tystnader i ett samtal, medan tystnader i andra kulturella sammanhang upplevs negativt och kan beskrivas till och med som ett 'socialt handikapp' (Berry m.fl. 2004). Healy påpekar betydelsen av att vara medveten om dessa skillnader i hur vi kommunicerar non-verbalt, för att underlätta kommunikationen och undvika obekväma situationer.

Under nätverksprocessens gång lyftes språkliga utmaningar upp av deltagarna. Då man inte har ett gemensamt språk att kommunicera på, och är tvungen att använda tolk, ökar risken för missförstånd

och frustration. Deltagare lyfte fram att man blir frustrerad då man inte kan vara säker på att tolken översätter rätt till klienten eller om tolken börjar förhandla med socialarbetaren om vilka förmåner och tjänster klienten borde få: att tolken så att säga väljer sida och inte håller sig neutral. Healy (2018, 132-133) rekommenderar att socialarbetaren har förberedande möten tillsammans med tolken och även diskuterar med tolken efteråt för att reda ut kulturspecifika kommunikationsskillnader, hur man diskuterar på ett kultursensitivt sätt, betydelsen av kön, ålder och social ställning i kommunikationen.

Målet med att främja kollaborativ kommunikation är att klienten skall känna att hen blir hörd och sedd och att hens insats är värdefull även om känslotillståndet är förstärkt. Den ömsesidiga, gemensamma växelverkan bidrar till en starkare samarbetsrelation mellan socialarbetare och klient. (Healy 2018, 80.) För att känna sig hörd och sedd skall socialarbetaren uppmuntra klienten att öppet uttrycka sina känslor och tankar. Det här kallas ibland för *ventilering*. Socialarbetaren kan visa att hen lyssnar med eftertanke genom att

1. ställa klagörande frågor (*clarifying*) för att få en mer heltäckande uppfattning om hur det står till. Fråga ”Kan du berätta lite mer om...?”;
2. omskriva det hen hör (*paraphrasing*) för att visa att hen lyssnar och uppfattar rätt, men också för att hålla fokus i samtalet. Fråga ”Förstår jag nu dig rätt att...?” Man kan också upprepa ordagrant (*parroting*) en del av vad den andra sagt;
3. sammanfatta det som talats (*summarising*). Sammanfattningar är vidare än omskrivningar och de klagör för klienten hur socialarbetaren förstätt det hen hört. Då kan man samtidigt tillsammans reda ut eventuella missförstånd.

Personer i kris kan inte alltid kommunicera på ett tydligt sätt de behov de har och behöver därför hjälp med att fokusera tankarna. Healy råder socialarbetare att koncentrera samtalet på en eller två ärenden och uppmuntra till småskaliga beslut på kort sikt – större och långsiktigare beslut kan tas senare. Förklara och maximera klientens möjligheter: hjälp hen förstå vad allt det finns att välja på och hjälp hen att välja. Tillgodose också plats och tillfälle att lugna ner sig, ta ”time out”, eller byt miljö helt och hållet, t.ex. genom att gå ut på promenad tillsammans i stället för att sitta på kontoret. (Ibid. 52-54.)

I våra nätverk samtalade vi om att det ibland känns svårt att lyssna reflekterande. För att kunna göra det måste man vara närvarande, inte bara fysiskt, utan också i sina tankar. I dagens hektiska arbetstakt – man springer från ett möte till följande – kan närvaro vara en utmaning. Socialarbetarna menade att tankarna inte hinner med, eller så flyr de undan och plötsligt märker man att man inte lyssnat. ”Att lyssna aktivt är sjuttons tungt,” konstaterade en av socialarbetarna, och de alla uppfattade att de i fortsättningen behöver uppmärksamma lyssnandet mer.

### **2.3.1. Att lyssna aktivt**

Sociologen Richard Sennett (2012) lyfter fram empatisk nyfikenhet som inbjuder till dialogiskt utbyte. Man bollar med och utbyter tankar i dialog. Missförstånd och korsande avsikter får spelrum, tvivel kan lyftas fram, och även om man inte kommer fram till ömsesidiga överenskommelser leder utbytet till att man blir medveten om sina egna synvinklar och utvecklar sin förståelse av andras. Men dialogen

förutsätter att man lyssnar väl, det vill säga uppmärksammar och uppfattar noggrant vad andra säger *innan* man svarar. Man strävar efter att förstå gester och tystnader likväl som det som sägs. (Ibid. 18-20.)

Liknande tankar lyfter Dunderfelt (2016) fram och skriver att aktivt lyssnande störs av att man egentligen inte lyssnar utan börjar tala för sig själv: man bedömer eller formulerar sina svar på det den andra säger. Ibland kanske man helt enkelt inte är intresserad och börjar i stället planera vad man skall göra efter samtalet. Det här innebär att man egentligen har lämnat rummet fastän man sitter kvar. (Ibid. 54)

Att lyssna aktivt kräver närvaro, en inre attityd: man tystar sitt inre och koncentrerar sig medvetet på situationen just nu utan att värdera, kritisera eller döma. När vi lyssnar med aktiv närvaro, känner den andra att vi inte motarbetar hen, inte försöker påverka hens upplevelser eller försöker vara förmer än hen. Aktivt lyssnande fordrar psykiska muskler som kan övas upp. (Ibid. 54-55.)

Närvarande, aktivt lyssnande är inte ett maratonlopp, påpekar Dunderfelt (2016). Det handlar om en liten inre ansträngning från lyssnarens sida. För en stund tömmer man sig på egna tankar och tar del av den andras upplevelser, hens uppfattningar och känslor. Efter det kan man uttala sina egna uppfattningar. Det är också tillåtet att avbryta om den andra talar för mycket och kanske tjatar – men först efter att man lyssnat. Redan 30 sekunder av intensiv närvaro kan räcka till för att man skall kunna bilda sig en uppfattning om hur den andra känner och vad som är kärnan i det hen säger. (Ibid. 128.)

I nätverken prövade vi följande övning (ibid. 129.) för att stilla sig själv och vara närvarande:

I 30 sekunder, var tyst och stilla utan att göra något: sitt stilla, håll ögonen öppna eller stängda, andas djupt in och ut och konstatera att det är skönt att vara här. Se dig omkring, kanske också ut genom fönstret. Lägg märke till färger, former och rörelser. Observera allt med värme och godkännande närvaro. Du behöver inte ändra på något, inget behöver ändras, repareras, värderas eller bedömas. Just nu är allt som det är och bra just som det är just nu.

Övningen kändes överraskande kort – en halv minut går fort! – men stillande. Efteråt funderade socialarbetarna om det kunde bli en vana att göra den här övningen mellan möten, innan man går in till följande. Då skulle man vara mer fokuserad och säkert kunna lyssna aktivare under mötet.

Mellan två träffar hade deltagarna också som uppgift att undersöka och analysera sitt lyssnande i tre olika samtal (uppgiften från Healy 2018, 42-43). Hur lyssnade jag när jag tyckte att jag lyssnade bra? Än vad var annorlunda när jag upplevde att jag inte lyssnade så bra? Vilka är mina styrkor som lyssnare och vad behöver jag ännu utveckla? Fundera på strategier för hur du kan öva upp ditt lyssnande.

Uppgiften väckte många tankar och deltagarna konstaterade att det varit intressant att uppmärksamma sitt lyssnande. I nätverksprocessen diskuterade vi hur aktivt lyssnande är utmanande då man har

bråttom eller känner att man inte når fram, att man inte förstår varandra. Att man inte förstår varandra kan till exempel bero på att man inte talar samma språk och eventuellt behöver en tolk i samtalet, att klienten är påtänd eller att man inte tycker att det samtalspartnern berättar är relevant. Oberoende av vad den underliggande orsaken är till att man inte förstår varandra kan man lätt bli frustrerad när man märker att man inte når fram till den andra, eller att man har olika målsättningar med samtalet.

Lyssnandet påverkas således av att man i sina egna tankar har någon process på gång: hur får man sitt huvud "tyst och tomt"? Eller så kanske man lyssnar, men man hör inte vilka de underliggande behoven är. När stressen gör att man inte har tålamod att lyssna, borde man lugna den egna arbetstakten. Om klienten är påtänd och pratar mycket och osammanhängande, störs den egna koncentrationen av att man å ena sidan vill lyssna aktivt, men samtidigt borde genomföra en uppgift, t.ex. utarbeta en plan. Också i den här diskussionen lyfte socialarbetarna fram samarbetet med tolk. Att lyssna med tolk är utmanande: man lyssnar annorlunda och måste ibland lyssna på både tolk och klienten som båda lever sig in i diskussionen. Särskilt besvärlig blir situationen om tolken inte håller sig till sitt uppdrag, utan tar ställning och börjar diskutera klientens ärenden med socialarbetaren. Sådant borde inte förekomma, men händer.

### 2.3.2. Att fråga

Förutom att lyssna, behöver man också kunna *fråga* så att frågorna inte uppfattas som förhör, utan hjälper både socialarbetare och klient framåt i arbetet. I socialt arbete behöver man dels samla information, men samtalen skall också bidra till ökad förståelse för situationen. Frågor är olika och har många funktioner.

Slutna frågor är bra för att samla specifik information och används ofta då man börjar samtalet. Svaren på slutna frågor är i allmänhet korta, ibland bara ja eller nej. Karen Healy (2018, 55) konstaterar ändå att man i socialt arbete skall använda slutna frågor sparsamt, eftersom de tenderar att förstärka maktkonstellationer. Klienten kan felaktigt uppfatta att det är socialarbetaren som är expert, styr samtalet och fixar lösningarna bara klienten svarar på frågor och kommer med information.

Öppna frågor, som börjar med frågeorden vad, hur, när och vem, uppmuntrar till längre svar och narrativ och bidrar till att bygga gott samförstånd. Man skall ändå inte fråga öppna frågor om man inte har tid att lyssna till svaret. Då är det bättre att genast från start meddela att man har begränsat med tid och därför ställer precisa, slutna frågor. Varför? frågor kan uppfattas som att man inte tror på, förstår eller känner med den andra. "Varför for du inte bort hemifrån?" kan förstås som att man borde ha förstått att handla annorlunda. Öppna frågor skall man inte heller fråga om personen inte förmår svara, om hen till exempel är i chock eller befinner sig utanför sitt toleransfönster. Då fungerar slutna frågor bättre, de hjälper till att fokusera. (Ibid. 55.)

Karen Healy (ibid. 55-57) lyfter fram frågor med *funktionen att ta fram och undersöka människans förmågor*. De här frågorna har utvecklats inom styrke-, narrativa och lösningsfokuserade perspektiv vilka alla betonar vikten att ta fram och bygga på de mänskliga kapaciteter vi alla har:

1. Frågor som undersöker coping tar fram klientens styrkor och visar att du känner med hen (empati): "Så som din situation ser ut, hur har du ändå lyckats få barnen till skolan varje dag?"
2. Frågor om undantag vänder blicken bort från fokus på problem och fokuserar i stället på när något lyckas: "Vad var annorlunda de två dagarna som du lyckades ta dig till skolan?"
3. Frågor med skalor betraktar problemet som något yttre (externalising) och omdefinierar det som något som är mer mottagligt för förändring än om det var en integrerad del av personen: "På en skala från 1 till 10, då ett betecknar fullständigt ångestfylld och 10 fullständigt lugn, hur känner du dig idag?"
4. Mirakelfrågor inbjuder till att tänka på livet utan problemet och är en motvikt mot fokus på patologi och sjukdom. De inbjuder oss alla att lägga minst lika mycket energi på att skapa en annorlunda och mer positiv framtid som på att förstå problemen i dag. "Om den här mardrömmen var över i morgon, på vilket sätt skulle ditt liv vara annorlunda?"

Under nätverksträffarna bekantade vi oss också med familjemedlare Lisa Parkinsons (2011) frågor, som används inom familjemedling. Det vanliga i familjemedling är att man samtidigt träffar två personer, föräldrar, som är inbegripna i en konflikt av något slag. Medlarens uppgift blir att ställa frågor som både klargör och som för samtalet vidare. Det handlar alltså om frågor som tar fram information men också om frågor som öppnar för förhandling (ex. "Vad skulle fungera för dig?"), testar realiteter (ex. "Vad skulle hända om...?") och skapar möjligheter (ex. "Vilka andra sätt finns att ordna...?"). Hypotetiska frågor (ex. "Om du skulle byta jobb till skiftesarbete, hur skulle då...?") tillåter att man undersöker olika möjligheter utan att den som svarar behöver förbinda sig till det hen svarar, medan svaren på cirkulära frågor (ex. "Om Kalle var här nu och du frågade honom vad han just nu oroar sig för mest, vad skulle Kalle svara?") kan hjälpa en förstå uppfattningar och relationer mellan dem man talar om. Familjemedlaren använder sig också av reflekterande frågor som hen ställer långsamt och eftertänksamt, och som på det sättet kan öppna nya perspektiv (ex. "Jag undrar om det kunde vara fiffigt att tala om...?"). (Ibid. 149-151.)

Deltagarna i nätverksträffarna undersökte hur de brukar frågor i sitt arbete på samma sätt som de undersökt hur de lyssnar. I samtalen om uppgiften kom det fram att det inte är så lätt att fråga och att man tenderar att ställa sina frågor på vissa sätt som man blivit van att göra. Fastän frågandet hör till det vardagliga, märkte socialarbetarna nu att också det här är viktigt att uppmärksamma. Om man ställer frågorna olämpligt kan det leda till att man har en irriterad klient. Eftersom man jobbar med målet att stärka klienternas förmåga att hantera sina livssituationer, och frågorna kan ses som interventioner, skall samtalen inte bli som förhör med frågor och svar. Frågor skall ställas med eftertanke.

Socialarbetare som arbetar med tolk märker hur det man frågar kan upplevas dumt eller osammanhängande. Man kanske börjar en fråga på ett visst sätt, men avbryter sig mitt i meningen och fortsätter frågan på ett annat sätt. Då man använder tolk i diskussioner, är det speciellt viktigt att fundera på hur man formulerar sin fråga, så att den inte uppfattas på ett annat sätt än man tänkt sig.

Brådska i arbetet påverkar också förmågan att vara närvarande i samtalet och ställa relevanta frågor. Deltagarna konstaterar att man helst inte skall ringa två samtal direkt efter varandra. En kort paus mellan två telefonsamtal kan vara till nytta för att igen samla sina tankar, och återkoppla till just detta möte och klientens situation.

Deltagarna konstaterar också att man inte behöver fråga om allting, en del frågor kan vara väldigt känsliga, och man kan få den informationen på andra sätt. Till exempel frågor om vårdnad om barn och umgängesrätt kan vara känsliga för en klient som möter utmaningar i dessa frågor, och om inte dessa frågor är relevanta i just detta möte, kan man fundera om man får denna information via till exempel tidigare klienthandlingar.

### **2.3.3. Om sympati och empati**

Sympati, empati och medkänsla är begrepp som i vardagligt tal kan få olika innebörder och som forskare också definierar på lite olika sätt. Karen Healy (2018, 57) menar med sympati att man bekräftar och känner sig rörd av den andras upplevelse. Att visa sympati betyder att man märker och reflekterar tillbaka det den andra uttrycker. Man kanske svarar ”Oj, det måste vara tungt att ha det så där!”. Sympati kan hjälpa oss visa att vi är villiga att bekräfta den andras upplevelser, men för mycket sympati kan hos klienten också väcka en känsla av att socialarbetaren inte ”förstått på riktigt” klientens situation.

Empati däremot innebär att man är villig att föreställa sig och också själv känna en del av klientens smärta och svårigheter. Socialarbetaren lever sig in i klientens position och reflekterar tillbaka det hen föreställer sig att klienten upplever. Empati är aktivare än sympati och socialarbetaren visar empati genom att hen identifierar sig med klientens upplevelse och försöker föreställa sig hurdant det är för klienten att ha upplevelsen. Därefter artikulerar socialarbetaren sin förståelse av klientens upplevelse och inbjuder klienten att undersöka den här förståelsen närmare. (Ibid. 57-58.)

Empatiskt handlande har i många undersökningar visat sig vara en grundbult i effektivt socialt arbete, konstaterar Healy (ibid. 59). Genom empati stärks förtroendet mellan socialarbetare och klient och klienten ges möjlighet att få inblick i hur andra uppfattar deras upplevelser. Med empati skapar man trygghet att tillsammans undersöka och finna lösningar på sådant som behöver ändras. Men det finns också risker med empati: socialarbetare kan av misstag antyda att de inte bara förstår utan också understöder klientens till och med anti-sociala beteende. Risken finns också att socialarbetare identifierar sig så mycket med klienten att hen inte längre uppfattar sådant i klientens uppträdande som skadar andra. Därför är det ytterst viktigt att empati och positivt bemötande kombineras med att

det professionella syftet med mötet är tydligt och socialarbetaren också förmår vänligt men bestämt konfrontera klienten om sådant som inte kan godkännas. Healy rekommenderar också kritisk reflektion med kollegor och handledare för att märka om man börjat överidentifiera sig med klientens verklighet. (Ibid. 59-61.)

*“Motgångar i mitt eget liv för med sig också förståelse och hjälper mig att leva mig in i klientens känslor.”*

Arbetslivsforskarna Birgitta Pessi och Frank Martela (2017) beskriver medkänsla som en process som består av medvetenhet, känsla och handling. För det första ser, märker och förstår man den andras situation och känslor. För det andra innefattar medkänslan empati och sympati som väcker motivationen att hjälpa. För det tredje handlar medkänsla om konkreta handlingar för att främja den andras välbefinnande. Pessi och Martela delar upp empatin i affektiv och kognitiv empati. Den affektiva empatin är förmågan att leva sig in i den andras känslor som speglas i de egna känslorna. Med kognitiv empati menar författarna förmågan att medvetet sätta sig in i den andras läge och föreställa sig hur världen ser ut ur hans perspektiv. Också Pessi och Martela varnar för empatins fallgropar: empatin kan bli skev eftersom det är lättare att skapa en stark känslomässig förbindelse till människor som liknar oss själva, vilket kan medföra att vi handlar orättvist och favoriserar våra likar. Liksom Healy, varnar de för att man *för mycket* lever sig in i och identifierar sig med andras känslor, vilket kan småningom dränera oss på energi och grumla våra tankar. Utmattning på grund av för stor medkänsla är en reell utmaning i synnerhet för professionella som möter människor i krissituationer. Empatins tredje fallgrop handlar om att det är fullt möjligt att lära sig förstå andras känslotillstånd och använda sig av den här förståelsen för att manipulera och skada andra. Med det bredare begreppet medkänsla vill Pessi och Martela betona att det centrala är att beakta den andras synvinkel och vilja den andra väl – och att skrida till handling. (Ibid.)

Den affektiva empatin är en förmåga till resonans, vi vibrerar med varandra, skriver filosofen och moralpsykologen Elisa Aaltola (2018). Utifrån David Humes och Arthur Schopenhauers filosofier förklarar hon den affektiva empatin som rörelse: när vi märkt den andras känslotillstånd och bildat en idé om det, förflyttas känslan till oss själva. Det är inte den samma känslan, utan vi reagerar på exempelvis den andras sorg med en för oss själva utmärkande känsla av sorg. När vi lever oss in i den andras illamående vaknar vi till insikten att det måste få ett slut – och därmed vaknar vår önskan att hjälpa. Även om känslorna resonerar individerna emellan, ingår det i den affektiva empatin en fortgående medvetenhet om att det handlar om den andras, inte mina, känslor. Jag är vänd mot den andra, och gränsen mellan mig och den andra finns kvar. (Aaltola 2018, 62-73.)

Hur passar affektiv empati ihop med att socialarbetaren skall göra bedömningar baserade på objektiv kunskap? Skepticism och objektiv kunskap hör ihop, menar Aaltola (2015). Vi behöver mer och mer objektivt producerad evidens för att bilda det vi kallar kunskap och vi kräver mer objektivitet av vår förståelse. Aaltola (ibid.) menar ändå att objektiv kunskap de facto kan främja uppkomsten av affektiv empati: ju mer kunskap vi har om den andras livssituation, desto mer affektiv empati kan vi känna för denne.



Sociologen Richard Sennetts (2012) definition av begreppet sympati liknar Healys definition av empati. Både sympati och empati handlar om att man märker och bekräftar andras känslor och knyter band, alltså skapar en relation till den andra, skriver Sennett. Men han ser sympati som en kram – man föreställer sig den andras känslor och identifierar sig med dem: “Jag känner din smärta.” Känslan är stark och man svänger sig inåt, känner efter i sig själv. Paradoxalt nog blir fokus då på hur jag känner, inte på den andra. Empati däremot, menar Sennett, handlar om att svänga sig utåt, fokusera på den andra: jag uppfattar hur du känner, jag uppfattar att du känner annorlunda än jag just nu och jag visar att jag beaktar det. Om sympati är en kram, är empati en mer krävande övning: ett möte som präglas av nyfikenhet, ett intresse för varandras annorlundaskap, och en önskan att tillsammans utforska. (Ibid. 20-22.) Att vara intresserad av den andra på den andras villkor, alltså empati, uppmuntrar oss att se bortom oss själva och bäddar för en bättre social relation, än om vi föreställer oss att andra reflekteras i oss själva eller “*som om samhället var konstruerat som ett rum av speglar*”, skriver Sennett (ibid. 278).

I nätverken med socialarbetarna samtalande vi om medkänsla ur olika synvinklar. I synnerhet väcktes tankar om hur man som socialarbetare påverkas av klienternas situationer och känslor och att man förstår och känner med dem, men likaså väckte kollegornas svåra känslor medkänsla. Vad kunde man göra för att undvika utmattning? Vi diskuterade även sårbarhet och medkänsla utifrån socialarbetare och forskare Brené Browns TED talk (se länkar till podcast och video i slutet av boken). Brown betonar det allmänmänskliga i att vara sårbar: det är vi alla oberoende av hur duktiga, effektiva, fiffiga och så vidare vi är. Vi behöver inte bara medkänsla med andra, utan också självmedkänsla.

*Sammanfattningsvis: C* – att gynna kollaborativ kommunikation, alltså att främja gemensamt samtal, innebär att socialarbetaren både non-verbalt och verbalt strävar efter att samtala med klienten så att klienten känner sig hörd och sedd och upplever att det som hen bidrar med är värdefullt. Man kan inte förbise det faktum att mötena mellan socialarbetare och klient är ojämlika: socialarbetaren är en myndighet med makt att bestämma om klientens ärenden. Den här obalansen, som bidrar till förhöjda känslotillstånd, kan man minimera med att socialarbetaren utvecklar sina kommunikationsfärdigheter så att klienten bereds plats och möjlighet att föra fram sin syn. Empatisk nyfikenhet, att lyssna reflektivt och ställa frågor som hjälper både klient och socialarbetare att bättre uppfatta situationen och fokusera tankarna är grundbultar i socialarbetarens verktygsback. Viktigt är också att socialarbetaren medvetet uppmärksammar hur hen uttrycker sig ordlöst, för att kunna förändra också detta vid behov.

## **2.4. Prioritizing Empowerment - att främja och prioritera handlingskraften genom stärkande praktiker**

*“Jag behöver kunna känna empati utan att tycka synd om eller göra saker för någon, hålla mig professionell och se klienten som en egen aktör med stort eget ansvar och hjälpa hen att förstå detta.”*

I socialt arbete möter socialarbetare människor i kris och i starka känslotillstånd. Det finns ändå ärenden som måste ordnas och beslut klienten behöver ta. Samtidigt bör man beakta att förhöjda

känslotillstånd påverkar förmågan att ta emot och bearbeta information. Socialarbetarens uppgift blir att försöka svänga läget till en möjlighet att också lära sig reglera sina känslotillstånd. Att *främja och prioritera handlingskraften genom stärkande praktiker* handlar om att man som socialarbetare förstärker klientens delaktighet och autonomi. Genom stärkande praktiker får också klienten känslan av att vara delaktig i sin egen beslutsprocess, och får göra och påverka beslut som berör en själv. Att främja och prioritera handlingskraften innebär att man tar fasta på att man kan bidra till att trappa ner känslonivån med en fokuserad problemlösningssprocess: man riktar kommunikationen att gälla ett väl avgränsat ärende. För att stöda klienten i hans liv behövs en plan som klienten känner hen varit med att påverka och beslutat i. (Healy 2018.)

Förhöjda känslotillstånd beror ofta på att man känner att man förlorat kontrollen. För att förstärka handlingskraften genom att återfå kontrollen rekommenderar Healy strukturerade problemlösningssamtal, som bygger på följande tre frågor (från France 2007, ref. Healy 2018, 81):

- Vad har du försökt göra hittills för att hantera situationen?
- Vad har du tänkt pröva göra?
- Just nu, vilka andra möjligheter kommer du på?

Genom att tillsammans med klienten systematiskt undersöka svaren på frågorna kan man utarbeta en handlingsplan för hur man skall gå vidare i situationen. De negativa känslorna minskar, när klienten tror på sin plan och börjar genomföra uppgifterna.

För att handlingsplaner skall fungera bör de vara realistiska och grundade i klientens egna uppfattningar om vad som fungerar och är relevant för både lösningen av problemet och den emotionella regleringen. En plan skapar ordning och utvecklar tilltron till den egna förmågan att svara på utmaningar både nu och i framtiden. Samtidigt som socialarbetare och klient gemensamt gör upp planen förbättras också arbetsrelationen dem emellan. (Healy 2018, 81)

Att främja handlingskraften är starkt kopplat till främjandet av delaktighet och aktörskap. Ilona Fagerström och Nina Östman (2019) har utvecklat en handbok för delaktighetsfrämjande processnätverk i arbete med barn och unga. De konstaterar att vuxna ofta tar för givet att barn och unga är delaktiga i sina egna serviceprocesser, men när man talar med barn och unga så kan man se att detta inte alltid stämmer. Delaktighet måste förhandlas i varje enskild situation. Att främja barns och ungas delaktighet kräver konstant kompetensutveckling och ska inte ses som en metod, utan mera som ett närmandesätt. Fagerströms och Östmans handbok rekommenderas om man vill utveckla sin egen kunskap och expertis om hur man främjar aktörskap för att öka handlingskraften bland barn och unga.

Myndighetsutövande socialt arbete i Finland utgår från gemensamt utarbetade klient- och serviceplaner (t.ex. 17§ Klientlagen; 39§ Socialvårdslagen; i speciallagstiftningen). Planernas innehåll definieras i lag och klientdataprogrammen är uppbyggda så att också de styr innehållet i planerna. Under nätverksträffarna diskuterade socialarbetarna planerna och hur de passar ihop med Healys rekommendation. De konstaterade att de lagenliga planerna sällan görs upp i sin helhet vid akut kris

med därtill hörande starka känslor, eftersom planerna känns så omständliga och kräver förmåga att ta emot och bearbeta information. Å andra sidan kände de också igen att de tillsammans med klienten kommer överens om små och väl avgränsade följande mått och steg för att lugna ner, och att en viktig del i de här små planerna är att komma överens om ett möte vid senare tidpunkt, men rätt snart, för att göra upp mer heltäckande planer. På det sättet kan klienten lugna sig och förlita sig på att situationen kommer att redas ut och bli bättre.

*Sammanfattningsvis:* Kris och starka negativa känslor är inte behagliga, men de kan utgöra grogrund för ändringar och utveckling. Förhöjda känslotillstånd kan lugnas genom att fokusera på att göra upp realistiska handlingsplaner som utgår från klientens syn på vad som behövs och vad som är möjligt. Det viktiga är att planerna görs upp tillsammans och bidrar till klientens handlingskraft. På så vis stöder både planeringen och själva planerna relationen mellan socialarbetare och klient. Att prioritera handlingskraften betyder att man förstärker klientens aktörskap och delaktighet i sin egen process. Då klienten upplever att hen är delaktig i sin egen process förstärker det aktörskapet och klienten upplever att hen får mera kontroll i sitt eget liv. Genom att stärka och öka handlingskraften minskas de negativa känslor som uppkommer då man upplever att man inte är aktör i sitt eget liv.

Den emotionellt kompetenta socialarbetaren som kan kommunicera skickligt kan hjälpa klienten att reglera sina känslor så att samarbetsrelationen mellan socialarbetare och klient kan grundas och utvecklas. Genom att beakta elementen i CSCE-modellen finns alla förutsättningar för fruktbart samarbete. I följande kapitel reflekterar vi kring emotionellt arbete och förutsättningar för fortsatt utveckling av socialarbetares emotionella kompetens.



### 3. Socialarbetarens emotionella kompetens, välbefinnande och utveckling

Socialarbetarens emotionella kompetens innebär enligt Karen Healy (2018) att socialarbetaren identifierar både sina egna och den andras känslor, förstår hur känslor påverkar i situationen och kan förändra sina emotionella gensvar för att fullfölja det professionella syftet. Kompetensen behövs för att socialarbetaren skall kunna upprätthålla balansen mellan att å ena sidan bejaka och bekräfta känslor, stöda att uttrycka känslor på ett tryggt sätt och minska risken av förhöjda känslor, och å den andra att upprätthålla professionella mål och gränser. (Ibid. 77-78.)

*“Jag reflekterar känslor också tillsammans med klienterna.”*

Socialt arbete kan beskrivas som emotionellt arbete: ett arbete som enligt Arlie Russell Hochschild (1983, 147) utförs ansikte mot ansikte eller röst mot röst med allmänheten, som kräver att arbetaren producerar ett känslotillstånd, såsom tacksamhet eller respekt, hos en annan person och vars arbetsgivare kan ha viss kontroll över sina anställdas emotionella aktiviteter. Även om Hochschilds undersökningar gällde flygvärdinnor och inkasserare, konstaterar Karen Winter m.fl. (2019) att socialt arbete uppfyller samma kriterier: socialarbetare uppväcker känslor hos sina klienter, eftersom det med status av att vara professionell och en myndighet följer makt. Socialarbetare ombesörjer för klienten vägledning och stöd, men hotar eventuellt också med starkare interventioner om klienten motsätter sig. Klienter kan reagera med känslor av både tacksamhet och aktning, men också rädsla. Socialarbetarnas arbete regleras i lag och anvisningar och rekommendationer utges av statliga institutioner, i Finland t.ex. av social- och hälsovårdsministeriet och THL. Arbetsgivaren, såsom kommunen, ansvarar för att skydda och utveckla socialarbetarens arbete genom arbetarskydd, utbildning och handledning. Socialarbetaren förbinder sig dessutom till professionens etiska regler. Alla dessa innehåller vägledning för emotionell reglering och för hur man skall/kan känna, det vill säga känsloregler, som är organisatoriskt och socialt konstruerade. Den socialarbetarens emotionella kompetens som Karen Healy beskriver kan ses som ett uttryck för emotionellt arbete: socialarbetaren agerar så att klienten skall kunna reglera sina egna känslotillstånd. Därmed underlättar hen läget för klienten, vilket också

Winter m.fl. (2019) konstaterar i sin undersökning av socialarbetares möten med klienter i barnskyddet. Att visa upp ett lugnt ansikte och inte visa känslor kan också utgöra ett försvar mot svåra känslor som situationer uppväcker, och helt enkelt nödvändigt för att överleva i ett system där arbetsmängden är stor och anställda ofta byts (Winter m.fl. 2019), vilket också Maija Mänttari van der Kuip (2015) visat i sin doktorsavhandling om finländska socialarbetares arbetshälsa.

Sociologen Richard Sennett (2013, 246) tar fasta på att vi bär sociala masker för att växelverkan mellan människor skall ske friktionsfriare. När man bär en social mask vänder man sig utåt, bort från sitt eget inre, och skapar på det sättet ett gemensamt rum med den man samtalar. Masken vänder också den andras uppmärksamhet från bärarens person till det bäraren ger uttryck för, den förtydligar det man gör och säger. Samtidigt blir masken ett skyddande täcke för bäraren.

Socialarbetarna i nätverken diskuterade emotionellt arbete och sociala masker. De konstaterade att de förväntas vara neutrala, även om de är medvetna om sina förhandsuppfattningar och kan känna starkt för eller emot något. Det här upplevs som svårt ibland och till och med som att de inte är äkta i mötet – vilket de också tänker att klienten mycket väl kan känna på sig. De kände alltså igen den emotionella dissonans som uppkommer av att man visar andra känslor än man inom sig känner (Hochschild 1983). Tillsammans funderade socialarbetarna på om det kunde underlätta att följa Sennetts tankegångar om sociala masker: i stället för att tänka *”jag är inte äkta i mötet”, skulle man tänka ”jag tar på mig den här masken, för att det arbete jag gör tillsammans med klienten, mina handlingar i vårt samarbete, skall stå i fokus, inte den jag är som person”*. Kanske klienterna också bär masker, både som skydd, men också för att underlätta samarbetet? En socialarbetare konstaterade att hen upplevt att klienterna denna höst kommit mer omaskerade än tidigare, vilket hen uppfattade som förtroende i arbetsrelationen. Detta väckte en känsla av vördnad och tacksamhet i socialarbetaren.

Det är oundvikligt att känslor eskalerar ibland. Healy konstaterar (2018, 82) att tiden efter ett sådant tillfälle är viktig med tanke på den fortsatta samarbetsrelationen. Efter ett känsloutbrott bör socialarbetaren med klienten återkomma till vad som talats under mötet och vilken information klienten tagit in. Om man under det laddade mötet tagit beslut, måste man gå igenom dem på nytt och diskutera fortsatta beslut.

Det är inte ovanligt att man reagerar känslomässigt negativt på eget emotionellt uppträdande och vad som hänt under ett känsloutbrott: klienten kan känna sig förlägen, arg eller skuldyngd över det skedda. För att känslorna inte skall bli kvar och försvåra samarbetsrelationen, är det viktigt att socialarbetaren tar upp händelserna senare och frågar hur klienten känner. Genom att normalisera händelsen – *”Det är ganska vanligt att man känner sig förlägen efter att man visat starka känslor, hur känner du nu?”* – visar socialarbetaren att klienten inte är ensam med sina känslor. Att reflektera över förhöjda känslotillstånd kan vara ett tillfälle för nya insikter och empowerment. Klienten kan t.ex. bli medveten om vad som triggar känslorna och sedan fundera på strategier för hur hen kan lära sig hantera dem. (Ibid. 82.)

Också socialarbetaren påverkas av att ta del av klienters starka känslor, såsom sorg, och till och med bli utsatt för aggressivt beteende. Även om båda känner att man efter gemensam reflektion kom framåt i det professionella samarbetet, kan upplevelsen rubba socialarbetarens tilltro till sin professionalitet. Att bevittna människors starka känslor kan vara överväldigande och utlösa starka emotionella reaktioner, som medför att kapaciteten att behandla information minskar och att man börjar handla på sätt som inte är i linje med de professionella förpliktelseerna: man till exempel undviker människor eller situationer som antagligen kommer att höja känslointensiteten. Känslorna behöver bearbetas för att undvika ohållbar stress och i förlängningen arbetsoförmåga. Karen Healy rekommenderar stödande, gärna veckovis, handledning med kritisk reflektion och de-briefing av kritiska incidenter (se Fook & Gardner 2013). Genom att reflektera över och förstå upplevelserna kan man minska deras negativa inverkan i framtiden. Bearbetningen gynnar också det professionella lärandet. (Healy 2018, 83.)

*”Samtal med kollegor om känslor i klientmöten är jätteviktiga!”*

Socialarbetare som lär av varandra utvecklar bättre självkännet (Ruch 2014). Arbetets helhetskontext bör beaktas som en faktor som starkt påverkar socialarbetaren i sitt arbete, konstaterar Gillian Ruch (ibid.) i sin forskning, och därför behövs skyddade rum för reflektion (reflective spaces), som tar tillvara och stärker ärliga, pålitliga och följdriktiga professionella relationer. Alla som deltar i dessa reflektiva rum delar socialarbetets verklighet, som ibland innebär emotionellt plågsamma klientmöten. Det handlar inte bara om att reagera på klienters svåra situationer och känslor, utan också om att empatiskt konfrontera samtala om och reflektera över socialarbetarens egna emotionella gensvar, t.ex. om ångesten som uppväcks av socialarbetets paradox: samtidigt som socialarbetaren inte önskar orsaka sorg och förtvivlan hos föräldern som på grund av sitt missbruk inte kan ta hand om sitt barn, måste socialarbetaren ansvara för att det professionella syftet uppfylls, alltså att skydda barnet, som därför måste placeras utom hemmet. Socialarbetare bär också med sig rädslan att inte ha gjort tillräckligt och att klienten därför kommer till skada. (Ibid. 2158-2159.) Winter m.fl. (2019) konstaterar att reflektiva rum tillåter socialarbetaren att uttala sin emotionella dissonans som kollegorna förstår och bekräftar utifrån den gemensamma arbetskontexten: realiteterna man jobbar i och jobbar med är utmanande och frustrerande, men ofta också positiva och berikande.

Socialarbetarna i nätverken konstaterade att de får handledning, oftast som grupphandledning, men också vid behov enskild, men att känslor ändå kanske diskuteras med enskilda kollegor och i kafferum. Kollegial medkänsla och uppmuntran stärker, men det finns inte alltid tid och rum för det. Brådska är det största hindret för medkänsla i arbetslivet, konstaterar arbetslivsforskaren Birgitta Pessi (2017), och därmed blir det viktigt att skapa överenskomna strukturer som tillåter att varva ner och tillsammans reflektera. Att handla med medkänsla och konfrontera empatiskt kan kännas förvirrande och kräva mod av deltagarna. Det kräver dessutom att organisationen främjar en tillåtande och förtroendefull känslökultur.

I våra nätverk önskade socialarbetarna att det skulle finnas reflektiva rum: överenskomna och kontinuerliga möten mellan socialarbetare som lär känna varandra och utvecklar ett sådant förtroende

för varandra att man tillsammans kan dela känslor som är svåra, men också upplevelser av framgångar och goda praktiker. De reflektiva rummen kunde samtidigt fungera som trygga platser för att fortsätta utveckla sin emotionella kompetens, sin socialarbetaridentitet och en kritisk reflektiv expertis (se t.ex. Karvinen-Niinikoski 2009). Den emotionella trygghet som skapas i de reflektiva rummen kunde utgöra en fertil grogrund för förstärkt aktörskap och utveckling av praktiker som beaktar och hanterar emotionell resonans.

*“Viktigt stöd för att orka i arbetet och för att utvecklas får jag från min arbetsgemenskap, från handledning och från utbildningar.”*



## Länkar till podcast och videor

Podcast med Karen Healy:

<https://soundcloud.com/detsocialarummet/emotionella-tillstand-och-kanslornas-betydelse-i-socialt-arbete>

Lisa Feldman Barrett: You aren't at the mercy of your emotions -- your brain creates them:

<https://www.youtube.com/watch?v=0gks6ceq4eQ>

Brené Brown, socialarbetare och forskare, talar om sårbarhet och skam, men också om mod och medkänsla [https://www.ted.com/talks/brene\\_brown\\_the\\_power\\_of\\_vulnerability/transcript#t-54063](https://www.ted.com/talks/brene_brown_the_power_of_vulnerability/transcript#t-54063)

(textning till både svenska och finska, med flera språk) samt i denna:

<https://www.youtube.com/watch?v=KuWKWjVXcwo>

## Referense

Aaltola, Elisa (2018) Ensimmäinen osa. I Elisa Aaltola & Sami Keto Empatia. Myötäelämisen tiede. Helsinki: Into.

Aaltola, Elisa (2015) Empatia moraalisisessa toimijuudessa - tulisiko sosiaalityöntekijän olla rationaalinen vai empaattinen? Empatia ja kohtaamisen etiikka. Föreläsning. Vammaispalvelujen neuvottelupäivät 2015, THL seminaarit. Empatia moraalisisessa toimijuudessa - / Elisa Aaltola:

<https://www.youtube.com/watch?v=elnIS8GKKoQ>

Hämtad 18.1.2021.

Aaltola, Elisa & Hänninen, Vilma (2020) Tunteellinen ihminen. I Vilma Hänninen & Elisa Aaltola (toim.) Ihminen kaleidoskoopissa. Ihmiskäsitysten kirjoja tutkimassa. Helsinki: Gaudeamus. 87–104.

Berry, Michael, Carbaugh, Donal & Nurmikari-Berry, Marjatta (2004) Communicating Finnish Quietude: A Pedagogical Process for Discovering Implicit Cultural Meanings in Languages. Language and Intercultural Communication, 4:4, 209–228.

Barrett, Lisa Feldman (2018) Så skapas känslor. Hjärnans hemliga liv. Stockholm: Natur & Kultur.

Barrett, Lisa Feldman (2012) Emotions are real. Emotion, 12:3, 413–429.

Barrett, Lisa Feldman & Russell, James A. (1999) The Structure of Current Affect: Controversies and Emerging Consensus. Current Directions in Psychological Science, 8:1, 10–14.

Burkitt, Ian (2014) Emotions and Social Relations. London: Sage.

Dunderfelt, Tony (2016) Läsnaoleva kohtaaminen. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Fagerström, Ilona & Östman, Nina (2019) Jag vill också vara med - Handbok för delaktighetsfrämjande processnätverk i arbete med barn och unga. Helsingfors: FSKC Rapporter 1/2019. ([https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/Handbok\\_Delaktighet\\_FSKC\\_01\\_2019.pdf](https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/Handbok_Delaktighet_FSKC_01_2019.pdf))

Fook, Jan (2013) Critical Reflection in Context: Contemporary perspectives and issues. I Jan Fook & Fiona Gardner (Eds.) Critical Reflection in Context: Applications in health and social care. Abingdon: Routledge. 1–11.

Fook, Jan & Gardner, Fiona (2007) Practising Critical Reflection : A Resource Handbook. Maidenhead: McGraw-Hill Education.

- Gross, James J. (2015) Emotion Regulation: Current Status and Future Prospects. *Psychological Inquiry*, 26. 1–26.
- Gross, James J. & Barrett, Lisa Feldman (2011) Emotion Generation and Emotion Regulation: One or Two Depends on Your Point of View. *Emotion Review* 3:1, 8–16.
- Healy, Karen (2018) *The skilled communicator in social work. The art and science of communication in practice*. London: Palgrave.
- Hochschild, Arlie Russell (2012/1983) *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- Howe, David (2008) *The Emotionally Intelligent Social Worker*. London: Palgrave MacMillan.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2007) Muuttuva ja toiminnassa rakentuva asiantuntijuus. I Synnöve Karvinen-Niinikoski & Ulla-Maija Rantalaiho & Jari Salonen *Työnohjaus sosiaalityössä*. Helsinki: Edita. 77–91.
- Kekäle, Jari (2020) *Perheasioiden sovittelijan perusopinnot. Föreläsning och opublicerat undervisningsmaterial*.
- Larsson, Liv (2008) *Skapa möten och kontakt genom medling. Att agera tredje part med hjälp av Nonviolent Communication*. Friare Liv Konsult. (på finska (2012) *Sovittelun taito*. Helsinki: Basam Books).
- Linell, Per (1982) *Människans språk. En orientering om språk, tänkande och kommunikation*. Lund: LiberFörlag.
- Lunabba, Harry (2015) Recognizing boys from a relational and emotional perspective. I Camilla Hällgren & Elza Dunkels & Gun-Marie Frånberg (Eds.) *Invisible Boy. The making of contemporary masculinities*. Umeå: Umeå University. 69–79.
- Lunabba, Harry (2013) *När vuxna möter pojkar i skolan – insyn inflytande och sociala relationer*. Doktorsavhandling. Mathilda Wrede-institutets forskningsserie 1/2013.
- Mulligan, Kevin & Scherer, Klaus R. (2012) Toward a Working Definition of Emotion. *Emotion Review*, 4:4. 345–357.
- Mänttari van der Kuip, Maija (2015) *Work-related well-being among Finnish frontline social workers in an age of austerity*. Jyväskylä studies in education, psychology and social research. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Nummenmaa, Lauri (2019) *Tunnekartasto. Kuinka tunteet tekevät meistä ihmisiä*. Helsinki: Tammi.
- O'Connor, Louise (2020): How social workers understand and use their emotions in practice: a thematic synthesis literature review. *Qualitative social work* 19(4). 645–662.
- Ogden, Pat & Minton, Kekuni & Pain, Clare (2006) *Trauma and the body. A sensorimotor approach to psychotherapy*. New York: W.W. Norton.
- Paakkanen, Miia & Martela, Frank & Rantanen, Jarkko & Pessi, Anne Birgitta (2017) Kuinka oppia tunnetaitoja? I Anne Birgitta Pessi & Frank Martela & Miia Paakkanen (toim.) *Myötätunnon mullistava voima*. Jyväskylä: PS-kustannus. 124–147.

Parkinson, Lisa (2011) Family mediation. Appropriate dispute resolution in a new family justice system. 2nd Edition. Bristol: Family Law.

Pessi, Anne Birgitta (2017) Mikä myötätuntoa estää työpaikkojen arjessa? Teoksessa Anne Birgitta

Pessi & Frank Martela & Miia Paakkanen (toim.) Myötätunnon mullistava voima. Jyväskylä: PS-kustannus. 54–55.

Pessi, Anne Birgitta & Martela, Frank (2017) Myötätuntoista ihmistä ja työelämää etsimässä. Teoksessa Anne Birgitta Pessi & Frank Martela & Miia Paakkanen (toim.) Myötätunnon mullistava voima. Jyväskylä: PS-kustannus. 12–34.

Ruch, Gillian (2014) 'Helping children is a human process': Researching the challenges social workers face in communicating with children. *British Journal of Social Work* 44. 2145–2162.

Salovaara, Veronica & Bergman-Pyykkönen, Marina (2021) Projektutvärdering av 'Den emotionellt kompetenta socialarbetaren' – en nätverksprocess för socialarbetare i Östra Nyland. Helsingfors: FSKC rapporter 2/2021

Siegel, Daniel J. (2010) Mielitaju. Muutoksen tiede. Helsinki: Basam Books.

Sennett, Richard (2013/2012) Together. The rituals, pleasures & politics of cooperation. London: Penguin Books.

Sheppard, Michael & Clarke, Marian (2015) Head and Heart: An Examination of the Relationship between the Intellectual and Interpersonal in Social Work. *British Journal of Social Work*, 45, 1837–1854.

Winter, Karen & Morrison, Fiona & Cree, Vivienne & Ruch, Gillian & Hadfield, Mark & Hallett, Sophie (2019) Emotional labour in social workers' encounters with children and their families. *British Journal of Social Work* 49. 217–233.

## Lagar

Arbetskyddslagen 738/2002

Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000 (klientlagen)

Socialvårdslag 1301/2014



PORVOO  BORGÅ

 SIPOO  
SIBBO

  
Loviisa Lovisa



Työsuojelurahasto  
Arbetskyddsfonden  
The Finnish Work Environment Fund



Ab Det finlandssvenska kompetenscentret  
inom det sociala området



Sosiaalialan osaamiskeskus  
Verso -liikelaitos

**FSKC Rapporter 1/2021**

Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området  
Georgsgatan 18 A 8, 00120 Helsingfors