

Arbetsverktyg för relationsbyggande bemötande

Rapport av projektet Föräldrastöd (FÖRST)

Jonas Lindblom, september 2015



**MÄLARDALENS HÖGSKOLA
ESKILSTUNA VÅSTERÅS**

En rapport från MKHV,
Mälardalens kompetenscentrum
för hälsa och välfärd

SAMHÄLLSKONTRAKTET
högskolan + offentlig sektor = sant

OM MÄLARDALENS KOMPETENSCENTRUM FÖR HÄLSA & VÄLFÄRD (MKHV)

Mälardalens Kompetenscentrum för hälsa och välfärd (MKHV) startade 2013 och är en vidareutveckling av Samhällskontraktet inom hälsa och välfärd. Det övergripande målet är att främja hög kvalitet i verksamheter, utbildningar och forskning inom området hälsa och välfärd. Arbetsformerna inom MKHV ger regionen möjlighet att gemensamt möta olika utmaningar och behov.

Samhällskontraktet startade 2009 som en samverkansplattform för Mälardalens högskola, Eskilstuna kommun och Västerås Stad. Vid halvårsskiftet 2014 anslöt Landstinget Sörmland och Landstinget Västmanland. Samhällskontraktet möjliggör forskning och kunskapsutveckling för välfärd och tillväxt där regionens bästa står i fokus.

KONTAKTA MKHV

Forskning och utveckling:

Christine Gustafsson, MDH
E-post: christine.gustafsson@mdh.se
Tel: 016 -15 34 69

Profession och kompetensutveckling:

Mats Ekermo, MDH
E-post: mats.ekermo@mdh.se
Tel: 016 -15 34 46

Intern kommunikation och internationalisering:

Ritwa Frang, Västerås stad
E-post: ritwa.frang@vasteras.se
Tel: 021 -39 25 14

Intern kommunikation och internationalisering:

Marie Skoghill, Eskilstuna kommun
E-post: marie.skoghill@eskilstuna.se
Tel: 016 -710 21 63

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Inledning	4
En vetenskaplig bas	7
Utvecklingsmål vid bemötande	9
Ett arbetsverktyg vid bemötande	25
Arbetsverktyget utvärderas i en pilotstudie	27
En viktig uppgift för framtiden	35
Referenser	36
Bilaga 1.....	39
Bilaga 2.....	41
Bilaga 3.....	42
Bilaga 4.....	43

Sammanfattning

Föräldraprojektet FÖRST (FÖRäldraSTöd) är inriktat mot att utveckla stödet till föräldrar som brister i sin barnomsorg och som är i kontakt med socialtjänsten. Ett resultat som framkommit är att professionella familjestödjare inom socialtjänsten och andra omsorgsprofessioner vanligen talar om föräldrarna som en grupp med kognitiva funktionsnedsättningar. Detta har avgränsat projektets fokus. I föreliggande rapport presenteras arbetsverktyget *Arbetsdokument för Relationsevidens* som vuxit fram inom projektet. Arbetsverktyget syftar till att förbättra familjestödjares bemötande och bygger på att förverkliga tio evidensbaserade utvecklingsmål. Det betyder att utvecklingsmålen har identifierats som viktiga förutsättningar för ett relationsbyggande bemötande i intervjuer med yrkesverksamma och i forskning. Utvecklingsmålen utgörs av att (1) bemöta föräldern som en unik människa (2) bekräfta föräldrarnas tillgångar (3) tona ned sin roll som maktutövare för föräldern (4) kommunicera konkret och direkt med föräldern (5) öppet anförtro misstankar om föräldrarnas svårigheter (6) förhålla sig flexibelt till rutiner och regler för att kunna möta föräldern (7) öka föräldrarnas sociala delaktighet (8) skapa kontinuitet i relationen med föräldern (9) precisera föräldrarnas behov för kollegor och (10) samordna insatser till föräldern med andra institutionella aktörer. Arbetsverktyget har testats i en pilotstudie i en familjebehandlande verksamhet inom socialtjänsten. Deltagarna i studien anger att arbetsverktyget utgör ett värdefullt komplement till deras ordinarie familjearbete. De redogör för en ökad målorientering, medvetenhet och ansvarstagande i sitt bemötande av föräldrarna.

Inledning

Inom kommunernas socialtjänst finns ett ökande antal föräldrar som behöver förbättrat stöd i sin roll som vårdnadshavare. Föräldrarna identifieras vanligen som en grupp med kognitiva funktionsnedsättningar vilket betyder att de anges ha problem med förståelse, minne, struktur, planering och organisation (se t.ex. Olson & Springer 2006; Jöreskog 2009; Pistol 2009 a och b). Anställd personal inom socialtjänsten och andra omsorgsprofessioner i samhället som stödjer familjer, vad som i denna rapport kallas för ”professionella familjestödjare”, upptäcker inte sällan föräldrarna vid insatserna till barnet. Det uppdragas att föräldrarna själva har behov av assistans och träning då de inte lever upp till de förväntningar som ställs. Professionella familjestödjare framhåller exempelvis att föräldrarna inte städar sina hem eller klarar av att betala sin hyra. Föräldrarna anges heller inte förstå instruktioner och de insatser som erbjuds. Föräldrarna passar inte tider eller uteblir helt från sina planerade möten. Vidare rapporteras föräldrarnas handlande försämra barnets möjligheter att sköta sina dagliga uppgifter i skola och på fritiden. Omsorgssvikten förorsakar även att barnets behov av kost och emotionell närhet kan försummas och att barnet upplever otrygghet i hemmiljön. Från behandlare och myndighetsutövare inom socialtjänsten efterfrågas idag därför metoder för att bättre kunna kommunicera med och hjälpa föräldrarna.

Mot denna bakgrund har föräldraprojektet FÖRST (FÖRäldraSTöd) vuxit fram. FÖRST är ett samverkansprojekt som bedrivs av Mälardalens högskola tillsammans med Västerås stad och Eskilstuna kommun. FÖRST är inriktat mot att utveckla stödet till föräldrar som brister i sin barnomsorg och som är i kontakt med socialtjänsten. Detta är en avrapportering av FÖRST för perioden januari 2014 till och med juni 2015.

I det följande presenteras arbetsverktyget *Arbetsdokument för Relationsevidens* som utformats inom projektet (se bilaga 1). Syftet med arbetsverktyget är att förbättra professionella familjestödjares bemötande av föräldrarna. Arbetsverktyget grundas på en självutvecklingsmetodik, där man använder sin förvärvade kompetens och erfarenhet för att finna lämpliga strategier att bemöta föräldern på. Arbetssättet bygger på att familjestödjaren handlar för att förverkliga

tio evidensbaserade utvecklingsmål. Det betyder att utvecklingsmålen har identifierats som viktiga förutsättningar för ett relationsbyggande bemötande i intervjuer med yrkesverksamma och i forskning. Utvecklingsmålen finns angivna i ett dokument som familjestödjaren skriftligen fyller i efter varje möte med en förälder. Här kommer hon kontinuerligt att reflektera över frågor om sitt bemötande. Familjestödjaren behöver själv hitta kreativa lösningar på de problem i bemötandet som kan förekomma för att uppnå målen.

Arbetsdokument för Relationsevidens tar avstamp i den betydelse som etablerandet av tillit intar i mötena med föräldrarna. Tillit kan förstås som en persons förtroende för en annans kompetens att ombesörja sådant som är värdefullt för henne, exempelvis hennes hälsa, emotionella välmående eller rykte (Baier 1986). Tillit är också något som en person eller en organisation genom sitt handlande kan skapa goda eller dåliga villkor för (Smith 2001 och 2004). Professionella familjestödjare prövar ständigt hypoteser och för resonemang om hur relationen med föräldern utvecklas för att få försäkringar om tillit. Att etablera tillit är som yrkesverksamma upprepat tillkännager ”a och o”, eftersom det utan föräldrarnas förtroende är svårt att åstadkomma något arbete av betydelse. Inte sällan är det först när föräldern upplever tillit som hon är beredd att öppna sig och berätta om sina problem och ta emot den hjälp som erbjuds.

Ett flertal studier bekräftar vikten av att etablera tillit i socialt arbete (t.ex. Campion 1995; White 1998; Smith 2001 och 2004). Det finns också undersökningar som pekar på att föräldrar saknar tillit vid sina kontakter med socialtjänsten och andra institutioner i samhället. Bemötandet är förenat med att föräldrarna upplever sig vara ifrågasatta, stressade och hjälplösa och att professionella inom familjearbete inte lyssnar på vad de har att säga (t.ex. Jöreskog & Starke 2013; Starke 2013). Trots tillitens centrala roll är det vanligt att man inom forsknings- och utvärderingslitteraturen talar om evidens i samband med arbetsmetoder, program, tekniker och tester utan att bemötande och tillit lyfts fram i sammanhanget (se t.ex. Socialstyrelsen 2005 och 2007). Typiskt är att de befintliga föräldrametoderna i hög utsträckning förutsätter att föräldrarna redan är motiverade och har förtroende för de yrkesverksamma. Bemötandets grundläggande betydelse i social omsorgsverksamhet innebär emellertid att det behöver ägnas större uppmärksamhet. Idag saknas ett adekvat redskap som bistår

anställda inom socialtjänsten vid bemötandet av föräldrar. Avsikten med Arbetsdokument för Relationsevidens har varit att bygga på en vetenskaplig grund, samtidigt som det ger erkännande åt den komplexitet som förekommer i samspelet mellan människor. Med bemötandet i centrum är förhoppningen att sporra professionella familjestödjare till vidare utveckling på detta angelägna område.

En vetenskaplig bas

Metodologiskt är Arbetsdokument för Relationsevidens förankrat inom grundad teori (t.ex. Hartman 2001). Det innebär att arbetsverktyget baseras på de erfarenheter som professionella familjestödare själva förmedlar och inte redan etablerade forskningsresultat eller teoribildningar. Med grundad teori som metod inleddes FÖRST med djupintervjuer. Intresset riktades mot hur familjestödare beskriver och urskiljer föräldragruppen som behöver ökat stöd. Likaså undersöktes vilka problem och goda exempel som förekommer i kontakterna med föräldrarna. Intervjuerna varade mellan en och två timmar och utgick ifrån ett minimum av förberedda frågor. Familjestödjarna gavs på det sättet mer spelrum att tala om sådant de själva vill komma in på och lägger vikt vid. Först efter insamlingen och bearbetningen av datamaterialet gjordes en forskningsöversikt. Genom att relatera till föräldraforskning med olika infallsvinklar (t.ex. Kollberg 1989; Campion 1995; Höglund 2012; Starke 2013) kunde förståelsen av familjestödjarnas erfarenheter fördjupas och kompletteras.

Urvalet i intervjustudien innefattar professionella familjestödare från flera olika omsorgsyrken. Det är en följd av att den problemtungda föräldragruppen i typfallet också kommer i kontakt med andra aktörer i samhället än socialtjänsten. Totalt ingår i studien 18 informanter anställda inom socialtjänsten, omsorgen för personer med funktionsnedsättning, BUP (barn- och ungdomspsykiatri), habiliteringen, socialpsykiatri, skolektionen och kunskapscentret SUF (samverkan-utveckling-föräldraskap). Genom urvalsbredden har en mångfald erfarenheter från familjestödare med varierande institutionell bakgrund kunnat inkluderas. Arbetsdokument för Relationsevidens utgör en sammanställning och ett begreppsliggörande av dessa erfarenheter (jfr Hartman 2001).

Vidare bygger arbetsverktyget på en dialog mellan forskare och professionella inom familjearbete. Forskningsprocessen har i mindre utsträckning motiverats av en vilja att bekräfta hypoteser än av att förbättra en verksamhet (jfr Stufflebeam & Shinkfield 1985). Arbetsverktyget har flera gånger modifierats efter de yrkesverksammas synpunkter (jfr Hartman 2001). Ett exempel på den dialogiska inriktningen utgör den tvådagars workshop som hölls i projektets regi. Syftet var att tillsammans med inbjudna familjestödare med olika bakgrund konkretisera

och vidareutveckla de utvecklingsmål som identifierats i intervjustudien. På workshopen tilldelades familjestödjarna rollen som experter. Forskaren (undertecknad) fungerade istället som facilitator med uppgiften att leda samtalen mot ett gemensamt resultat. Som experter kom familjestödjarna att samtala kring och urskilja situationer *när* ett särskilt utvecklingsmål är relevant. Genom brainstorming av idéer skulle familjestödjarna därefter komma med förslag på *hur* man kan arbeta för att uppnå utvecklingsmålen. De erfarenheter som framkom under workshopen skrevs ner för att användas vid utformningen av ett arbetsverktyg, vad som kom att bli Arbetsdokument för Relationsevidens.

Inom ramen för FÖRST har även arbetsverktygets praktiska nytta utvärderats (jfr Hartman 2001). I en mindre studie undersöktes om, och i sådana fall hur, professionella familjestödjare uppfattar Arbetsdokument för Relationsevidens som användbart i sitt familjearbete. Pilotstudien varade i 10 veckor och inkluderade två familjestödjare, båda med drygt 20 års yrkeserfarenhet inom socialtjänstens familjeverksamhet, och deras omsorgsarbete med föräldrar från fyra olika familjer. Urvalet baserades på föräldrar som tillskrivs kognitiva svårigheter och är i behov av regelbundet stöd i vardagen (jfr Olson & Springer 2006; Jöreskog 2009; Pistol 2009 a och b). Utvärderingsintervjuer och studier av de ifyllda dokumenten visar att arbetsverktyget kan ha en rad goda effekter. Deltagarna i studien uppfattar att arbetsverktyget utgör ett värdefullt komplement till deras ordinarie familjearbete. De framhåller att användningen av arbetsverktyget ökar målfokuseringen, medvetenheten och ansvarstagandet vid bemötandet av föräldrarna.

Sammanfattningsvis har FÖRST genom intervjustudien, forskningsöversikten, workshopen och pilotstudien tagit ett steg på vägen mot ett vetenskapligt grundat och användbart arbetsverktyg inom socialtjänsten. I kommande avsnitt beskrivs närmare utvecklingsmålen som ingår i arbetsverktyget och den metodik som arbetsverktyget vilar på.

Utvecklingsmål vid bemötande

I intervjustudien med professionella familjestödare om goda och problemfyllda möten med föräldrar urskiljs tio övergripande utvecklingsmål. Dessa sammanfattas i figur 1 nedan.



Figur 1. Utvecklingsmål för att uppnå relationsevidens

Bemöta föräldern som en unik människa

Intervjustudiens goda exempel visar att en framgångsrik professionell familjestödare responderar på föräldern som en person med specifika intressen, önskemål och behov. Familjestödaren har då avgjort bättre chanser att skapa tillit än om föräldern bemöts som en abstrakt varelse tillhörande en kategori med andra föräldrar. Möten med en unik förälder präglas av inlevelse, engagemang och spontanitet vilket gynnar relationsbyggandet. Ett bemötande där föräldern kategoriseras enligt en given mall, utmärks istället av ett beräknande och instrumentellt förhållningssätt som försämrar möjligheten till genuin kontakt.

En kategorisering som framkommer i intervjuerna är ”föräldrar med kognitiva svårigheter.” Professionella familjestödare tänker och talar ofta om problemtunga föräldrar som en kategori med brister i minne, struktur, organisation, planering och förståelse (jfr t.ex. Olson & Springer 2006; Jöreskog 2009). Utvecklingsmålet belyser att man behöver ”individualisera föräldrars kognitiva svårigheter”, eftersom föräldrarna utgör en heterogen samling individer. Till föräldrar som tillskrivs kognitiva svårigheter hör till att börja med dem som lider av en utvecklingsstörning (en intelligenskvot som är 70 eller lägre). Kategorin ”föräldrar med kognitiva svårigheter” är dock omfångsrikare än till exempel den internationella forskningens begrepp ”intellectual disability” (som motsvarar svenskans utvecklingsstörning) genom att även inbegripa normalbegåvade med funktionsnedsättningar. Även föräldrar med neuropsykiatriska diagnoser, exempelvis ADHD (Attention Deficit Hyperactivity Disorder), Aspergers syndrom (autism-spektrum störning) eller Tourettes syndrom, uppvisar kognitiva svårigheter. Utöver dessa underkategorier ingår dessutom misstänkta fall där det saknas en diagnos. Familjestödarens egen bedömning säger då att det finns föräldrar som saknar de behövliga kognitiva färdigheterna (se t.ex. Pistol 2009 a och b). Missbrukande föräldrar, föräldrar som inte avslutat grundskolan, psykiskt instabila föräldrar och föräldrar som uppvisar tecken på bristande struktur i hemmet kan därför tillskrivas kognitiva svårigheter.

Forskningen visar att det kan förekomma betydande skillnader i inlärningsförmåga mellan en normalbegåvad förälder med t.ex. ADHD och en utvecklingsstörd förälder. Det kan även finnas stora skillnader i inlärningsförmåga

mellan en förälder med en lindrig utvecklingsstörning (intelligenskvot mellan 70 och 50) och en grav utvecklingsstörning (intelligenskvot under 40) (se t.ex. Campion 1995). Som flera intervjuade upplyser är emellertid inte heller en lindrig utvecklingsstörning enkel att identifiera. En intervjuad påpekar exempelvis:

”En lindrig utvecklingsstörning kan te sig väldigt olika. Det innefattar allt från en som framstår som normalbegåvad när man pratar med personen, till en som man uppenbart inser att det här är inte riktigt okej.”

Då kognitiva svårigheter inrymmer olika typer av problem, svårighetsgrader och inlärningsmöjligheter är det inte önskvärt att bemöta föräldrarna som en grupp. Som en annan intervjuad berättar är det också eftersträvansvärt att hålla sig öppen för individuella skillnader eftersom de flesta föräldrar som anmäls till socialtjänsten befinner sig i ett ångest- och stresstillstånd. Även en kognitivt funktionell förälder kan, när hon utsetts för stora påfrestningar, få svårt att ta in information, snabbt glömma vad som sagts om tider och återbesök och uppvisa bristande förmåga att skapa struktur i hemmiljön. Som den intervjuade klargör påminner *”vanliga föräldrar om dem med funktionsnedsättningar”* varför det är *”jättesvårt att veta om det är en förälder med en diagnos, eller i kris, eller drogad rentav och påverkad av missbruk.”*

Mot bakgrund av att kategorin *”föräldrar med kognitiva svårigheter”* är bred och mångsidig är det nödvändigt att individualisera den och sätta fokus på individuella differenser (jfr Billig 1987). Om professionella inom familjearbete ska kunna bemöta föräldrarna som unika människor måste de gå bortom diagnostiska kategorier och upptäcka de unika svårigheter och unika strategier som varje förälder har.

Sätta fokus på föräldrarnas tillgångar

För att den professionella familjestödjaren ska kunna skapa förtroende är det viktigt att föräldrarnas förmågor och styrkor lyfts fram i mötet. Som intervjustudien belyser innebär detta även att föräldern uppmuntras och stimuleras att ta sig an uppgifter som hon växer av. Genom att bemöta föräldern som en människa med resurser bidrar familjestödjaren till erfarenheten att livssituationen är hanterbar.

Föräldern upplever att hon kan klara av saker på egen hand. När den yrkesverksamma bekräftar föräldrarnas förmåga att vara aktör i sitt liv ökar också föräldrarnas motivation att närvara på möten och ta emot insatser.

Utvecklingsmålet relaterar till att professionella inom familjearbete behöver bryta den problemorientering som kan förekomma vid bemötandet av föräldrar som tillskrivs kognitiva svårigheter. Problemorienteringen betyder att man sätter fokus på föräldrarnas brister och misslyckanden och inte inriktar sig på att bekräfta föräldrarnas tillgångar. Problemorienteringen kan medföra att föräldrarna stigmatiseras (jfr Starke 2013) och att avstånd skapas i relationen. Intervjustudien åskådliggör att problemorienteringen inrymmer mångtliga negativa föreställningar om föräldrar som tillskrivs kognitiva funktionsnedsättningar. Exempelvis uppfattas föräldrarna inte kunna tillgodogöra sig socialtjänstens metoder. Vidare framhålls föräldrarna skuldbelägga sina barn för att inte se sina egna problem. Intervjuade anger även att föräldrarna kan manipulera personal och vara lögnaktiga. Föräldrarna uppfattas ha ett bristfälligt familjeliv och inte veta hur man umgås som familj. Föräldrarna sägs också göra motstånd mot insatser som de får. (För en utförlig lista på egenskaper som professionella familjestödjare tillskriver föräldrar med kognitiva svårigheter och som identifierats i intervjustudien, se bilaga 3).

Om yrkesverksamma ska kunna bemöta föräldrarna på ett sätt som skapar tillit behöver de aktivt söka exempel på de positiva sidor och egenskaper som varje förälder *också* ger uttryck åt. Problemorienteringen får heller inte stöd i forskningen då föräldraförmåga och kognitiv förmåga långtifrån ensidigt relaterar till varandra. Samtidigt som utvecklingsstörda föräldrar utgör en riskgrupp för omsorgssvikt säger detta inget om den enskilde föräldrarnas situation. Det finns således även föräldrar med utvecklingsstörning som är tillräckligt goda vårdnadshavare (se t.ex. Socialstyrelsen 2005 och 2007). När man använder utvecklingsstörda föräldrar som måttstock är det vidare viktigt att beakta att normalbegåvade föräldrar som tillskrivs kognitiva svårigheter – till exempel föräldrar med ADHD eller Aspergers syndrom – inte inkluderas. Hur dessa klarar sitt föräldraskap kan se annorlunda ut och öka de individuella skillnaderna i föräldraförmåga. Slutligen måste vi räkna med att det förekommer kognitivt funktionella föräldrar som brister i sitt föräldraskap. Exempelvis finns det

stressade föräldrar som försummar sina barn för karriär och ett intensivt fritidsliv. Det är därför viktigt att den professionella familjestödjaren sätter fokus på föräldrarnas tillgångar bakom hennes tillskrivna kognitiva svårigheter. Annars riskerar problemorienteringen att bli självuppfyllande (jfr Charon 2006).

Nedtona sin roll som maktutövare

Föräldrar vars önskemål, ståndpunkter och erfarenheter behandlas som relevanta och får konsekvenser är mer villiga att etablera relationer än föräldrar som upplever att de hamnar i underläge och är utsatta för auktoritetsutövning. En professionell familjestödjare som arbetar för att vara på en likvärdig nivå med en förälder visar att hon är inriktad mot att vara ett stöd och att hjälpa, inte att granska och hitta fel. Intervjustudien belyser att humor, självdistans och förmåga att erkänna sina misstag utgör centrala inslag i bemötandet när den yrkesverksamma vinner föräldrarnas förtroende.

Utvecklingsmålet anknyter till att professionella familjestödjare kan omyndigförklara föräldrar som tillskrivs kognitiva svårigheter och bemöta dem som icke-jämbördiga parter. En intervjuad säger exempelvis att hon erfart att kollegor *”förlöjligar föräldrarna genom att tala bebisspråk med dem. Så får man inte göra!”* Andra intervjuade blottlägger att det finns kollegor som inte lyssnar på föräldrarna och försöker förstå vilka skäl de har till sitt handlande. Dessa erfarenheter anknyter till vad man inom forskningen brukar kalla för paternalism (t.ex. Socialstyrelsen 2007). Ett paternalistiskt resonemang utgår från en välvilja att hjälpa en person som inte uppfattas ha förmåga att vara självbestämmande och ha insikt om sitt eget bästa. Att tillskriva en förälder kognitiva svårigheter är mot denna bakgrund även en maktfråga. Möjligheten finns att den yrkesverksamma inte uppmärksammar att föräldrarnas obekväma sätt har goda grunder utan istället tolkar beteendet som ett uttryck för en funktionsnedsättning. En förälder med ADHD, och som behandlas orättvist, kan exempelvis ha fullt legitima skäl för sitt missnöje. I sammanhanget bör det understrykas att det ofta är rationellt för föräldrar att undanhålla information om sig själva då de är utsatta för kontroll (t.ex. Skau 2007). Vid kontakterna med socialtjänsten lever föräldrarna under ett överhängande hot att berövas möjligheten att uppfostra och umgås med sina barn.

Trots det rationella i föräldrarnas agerande kan de ändå ses som manipulativa och lögnaktiga av professionella inom familjearbete (jfr även Jöreskog 2009). Yrkesverksamma behöver ta hänsyn till att föräldrar uppträder rebelliskt för att försvara sig mot den paternalism som de kan utsättas för.

Utveckla konkreta och direkta sätt att samtala

Intervjustudiens goda exempel pekar på att en konkret och direkt kommunikation är förenad med upplevelser av ett personligt bemötande. Professionella familjestödjare som lyckas att etablera en tillitsfull relation med en förälder använder därför i typfallet enkla ord, meningar och uttryckssätt både när hon talar och skriver. Om inte det verbala språket visar sig fungera för att budskapet ska nå fram har familjestödjaren även tillgång till andra former av kommunikation där hon ritar, använder bilder eller gör rollspel. Familjestödjaren med ett relationsbyggande förhållningssätt undviker, så långt det är möjligt, ett abstrakt myndighets- och fackspråk då det istället tenderar att skapa distans till föräldern.

Utvecklingsmålet blottlägger att professionella inom familjearbete behöver använda konkreta och direkta sätt att kommunicera med föräldrar som tillskrivs kognitiva svårigheter. Deltagare i intervjustudien lyfter fram att traditionella samtalsformer som bygger på verbal förståelse fungerar dåligt med föräldrar med kognitiva svårigheter. Föräldrarna, meddelar man, kan minnas vad som sägs i situationen men sedan glömma bort när de ska tillämpa det hemma. Föräldrarna kan vidare utge sig för att förstå vad familjestödjare säger, vilket senare inte visar sig vara fallet. Som en intervjuad klargör:

”Vi förstår med tiden att föräldrarna har egna svårigheter som gör det svårt att tillgodogöra sig de metoder som vi tillämpar inom socialtjänsten. När man talar med föräldrarna om barns behov förstår de inte behoven och kan heller inte tillämpa de strategier som är kopplade till barns behov. Det vi berättar är för abstrakt för dem.”

I forskningen bekräftas att professionella familjestödjare ofta förlitar sig på det verbala språket, och därför uttrycker sig på ett sätt som inte är anpassat till föräldrar som tillskrivs kognitiva svårigheter (t.ex. Jöreskog 2009). Forskningen

ger vidare stöd för att använda alternativa kommunikationsformer i kontakterna med utvecklingsstörda föräldrar. Yrkesverksamma rekommenderas i ökad utsträckning använda visuella hjälpmedel och modellinläring i hemmet. Den utvecklingsstördes föräldrakunskaper behöver överföras till färdigheter om hur man gör (t.ex. Socialstyrelsen 2007). Med tanke på att föräldrar som tillskrivs kognitiva svårigheter utgör en heterogen grupp individer, är det emellertid väsentligt att alltid anpassa den konkreta och direkta kommunikationen till den enskilde förälderns situation. Vad som är en lämplig abstraktionsnivå för en utvecklingsstörd förälder behöver inte vara det för en normalbegåvad förälder med ADHD eller Aspergers syndrom. Vad som utgör ett respektfullt tilltal för den ena föräldern kan uppfattas som kränkande av den andra. Det bör också påpekas att en betydande del av klienterna hos socialtjänstens individ- och familjeomsorg är av utländskt ursprung (t.ex. Socialstyrelsen 2010). Detta bidrar till att kommunikationsproblemen även kan ha andra orsaker än kognitiva svårigheter. Generellt, för alla föräldrar, gäller emellertid att om familjestödjare ska kunna etablera tillitsfulla relationer behöver föräldrarna uppleva sig vara förstådda och sedda. Det kräver att man kommunicerar på ett sätt som föräldrarna begriper.

Kommunicera misstankar om förälderns svårigheter

Professionella familjestödjare som på ett respektfullt sätt är öppna med att delge sina tankar om vad som försvårar livssituationen för en förälder, men som föräldern själv inte talar om, visar både prov på integritet och ett genuint intresse. Föräldern upplever att hon får stöd med något som är viktigt för henne. När familjestödjaren förmedlar sina misstankar om förälderns svårigheter markerar hon därför att relationen kan vara en berikande erfarenhet med potential att förändra situationen. De goda exempel som förekommer i intervjustudien vittnar om att rak kommunikation är relationsbyggande genom det engagemang och den äkthet som öppenheten är förknippad med.

Utvecklingsmålet belyser att den professionella familjestödjaren behöver vara öppen med att kommunicera vilka konkreta svårigheter hon uppfattar att föräldern har. Om föräldern exempelvis inte verkar förstå behöver familjestödjaren ta reda på vad och när föräldern inte förstår, för att sedan anpassa sina insatser efter det.

Eftersom tillskrivna funktionsnedsättningar kan medverka till att föräldrar bemöts som oförmögna vårdnadshavare (t.ex. Starke 2013; jfr även Skov & Henningsen 2001) är en öppen kommunikation särskilt viktig. Med outtalade föreställningar om att föräldern lider av kognitiva funktionsnedsättningar är sannolikheten hög att bemötandet av föräldern påverkas på ett negativt sätt, liksom att behandlingsinsatserna blir ineffektiva.

Kartlägningsprojekt i Bollnäs, Tierp, Botkyrka och Tomelilla visar att fallen där professionella inom familjearbete misstänker kognitiva svårigheter är frekventa (Pistol 2009 a och b; se även Jöreskog 2009). Det betyder att anställda inom kommun och landsting i många fall uppfattar att föräldrar lider av kognitiva svårigheter utan att föräldrarna fått en diagnos. I intervjustudien framkommer också att det finns professionella familjestödare som under flera år uppfattat att föräldrar lider av kognitiva svårigheter utan att berätta om detta för föräldrarna. En intervjuad pekar exempelvis på att *"i de flesta utredningar inom socialtjänsten ligger funktionsnedsättningen som en misstanke hos utredaren."* Vidare poängterar hon att det är *"svårt att vara uttalad med denna misstanke."* Förmodanden om funktionsnedsättningar förblir interna samtalsämnen hos personalgruppen med negativa konsekvenser för bemötandet av föräldern. En öppen kommunikation om de svårigheter föräldern brottas med är därför viktig för att föräldern ska få möjlighet att klargöra sig om sin situation och bli lyssnad på.

Förhålla sig flexibelt till regler och rutiner

Goda exempel visar att professionella familjestödare med förmåga att anpassa sig till föräldrarnas önskemål om vad mötet ska innehålla har bättre utsikter att etablera en tillitsfull relation. En familjestödare som kan avvika från sin schemalagda agenda, till exempel att föräldern ska fylla i blanketter eller att hon själv ska informera om lagar och stödformer, och uppfyller föräldrarnas önskemål om en dialog visar både intresse och empati. Intervjustudiens goda exempel visar också att mindre handlingar som går utanför arbetsrutinen kan få stor betydelse. Att hjälpa föräldern med att beställa tågbiljetter eller boka tid hos mödravården, eller dela en kopp kaffe, är relationsbyggande då den yrkesverksamma gör mer än vad den formella arbetsuppgiften kräver. För yrkesverksamma som i sitt bemötande

inger förtroende är arbets- och metodregler tøjbara och föräldrarnas livssituation satt i centrum.

Anställda inom socialtjänsten behöver följa uppsatta lagar som till exempel socialtjänstlagen i sin yrkesutövning. Utvecklingsmålet handlar emellertid om att ett regel- och rutintänkande som går utöver vad lagarna kräver, kan hindra professionella familjestödare att etablera tillitsfulla relationer med föräldrarna. I intervjuerna lyfts det fram att anställda inom socialtjänsten exempelvis är upptagna av att följa strukturen i utredningsverktyget BBIC (barnets behov i centrum), vilket medför att man inte beaktar föräldrarnas önskan att mötas. En intervjuad berättar följande:

”Det är många föräldrar, både med och utan diagnoser, som upplever att vi handläggare blir för upptagna av strukturen i BBIC. Vi blir för radiostyrda när vi ställer de frågor som socialstyrelsen vill att vi ska ställa. Vi sitter och tittar på ett papper med de här checklistorna och det påverkar mötet negativt. Föräldern reagerar med att tänka att: 'Ni talar om trianglar och barns behov i centrum, föräldraförmågor och basen men vad betyder det?' och 'varför sitter du och pekar där, det är ju vi som ska prata' [...] Verktyg är bra, men vi kan inte bara förlita oss på det. Man måste först etablera ett möte med föräldrarna innan man kan göra någonting.”

I intervjustudien lyfts det också fram att anställda inom socialtjänsten använder metoder som inte är anpassade för de familjer som de tillämpas på. Som en annan intervjuad klargör måste emellertid metoderna, sedan de väl införts, av kostnadsskäl nyttjas i verksamheten. Metoderna följs på ett strängt sätt vilket, menar hon, kommit att leda till att relationen med föräldern påverkas negativt:

”Man är så trogen och fast i metoden och har svårt att vara flexibel. Man undrar vem föräldern egentligen är och vad man egentligen behöver göra för att möta föräldrarnas behov.”

Organisationsforskningen om myndigheter, som till exempel socialtjänsten, belyser att den professionella familjestödaren sällan mekaniskt kan följa de arbets- och metodregler som hon begagnar i sitt arbete. Reglerna är föremål för tolkning då de måste tillämpas på specifika fall och har olika betydelse beroende på kontexten de används i (t.ex. Heritage 1984). Familjestödaren måste därför

genomgående göra en egen bedömning av föräldrarnas situation och anpassa sitt handlande till det konkreta ärendet ifråga. Vanligt är emellertid att man intar en mer rigid hållning till regler för att undvika att anklagas för att vara subjektiv och inkonsekvent (t.ex. Johansson 1992). Hos socialsekreterare blir vidare regelfokuseringen hårdare, och tolkningen av regler snävare, beroende på den höga arbetsbelastning och psykosociala stress som de upplever (Tham 2008). Som intervjustudien belyser medför detta att verksamma inom socialtjänsten kan framträda som fyrkantiga och okänsliga i sitt föräldrabemötande (jfr Socialstyrelsen 2005 och 2007). Med hänsyn taget till att arbets- och metodregler är ramar att röra sig inom, snarare än bergfasta principer, är det därför viktigt att familjestödjaren strävar efter att öka flexibiliteten i sitt förhållningssätt.

Öka delaktighet och motverka utanförskap

Professionella familjestödjare som intar ett relationsbyggande förhållningssätt intresserar sig inte enbart för sitt eget bemötande av föräldern. Hon stärker även föräldrarnas erfarenheter av tillit genom att aktivt arbeta för att upprätta ett socialt nätverk av vänner, släkt, grannar, lärare och handläggare åt föräldern. En förälder som inte räds att ha kontakter med skola, vård eller socialtjänst har avgjort bättre förutsättningar att få förtroende både för sig själv och andra. Med ökad social delaktighet kan föräldern uppleva att hon är uppskattad och respekterad.

Utvecklingsmålet berör att föräldrar som tillskrivs kognitiva svårigheter ofta upplever att de inte passar in och känner sig främmande i samhället. Föräldrarna är socialt isolerade och hemmet fungerar som ett skydd mot en hotfull omvärld. Som en intervjuad åskådliggör när hon redogör för situationen hos en ensamstående mamma:

”Det fungerar inte för barnen i skolan, eller på förskolorna, eller hos andra vuxna. Mamman vill att barnen bara ska vara hemma för där är det tryggt och lugnt. Då har hon också ett skydd att själv inte delta i några aktiviteter.”

Forskningen om utvecklingsstörda föräldrar bekräftar att föräldrarnas utanförskap även drabbar barnen. Uttrycket ”parentification” hänvisar till att barnen byter roller med sina föräldrar och utför de vuxnas uppgifter; till exempel

städning, matlagning och inköp. Detta bidrar till att barnen inte skapar kontakter och umgås med jämånåriga kamrater. Forskningen visar också att utanförskapet för föräldrar med utvecklingsstörning bidrar till en ekonomisk utsatthet och en livssituation präglad av relativ fattigdom. I typfallet är man arbetslös eller anställd i dagverksamhet för låg ersättning. Föräldrarna är också dåligt integrerade på arbetsplatser och kan uppvisa svårigheter att utföra olika arbetsuppgifter. Mobbning är vidare vanligt då föräldrarna har svårt att försvara sig (t.ex. Socialstyrelsen 2005 och 2007).

Samtidigt visar forskningen på vikten av att föräldrarna integreras i samhällslivet. Utvecklingsstörda föräldrar som är socialt isolerade utgör en riskgrupp för omsorgssvikt. Utvecklingsstörda föräldrar som har ett fungerande socialt nätverk klarar däremot ofta sin roll som vårdnadshavare på ett tillräckligt gott sätt (Socialstyrelsen 2005 och 2007). Vidare har gruppverksamheter med föräldrar med kognitiva svårigheter visat på positiva effekter. Enligt föräldrarnas egna utsagor medverkar gruppverksamheten till social gemenskap och att de får tillgång till fler relationer med andra vuxna. Föräldrarna upplever sig bli bekräftade och de uppskattar möjligheterna att utbyta erfarenheter med varandra om sin situation (Jöreskog 2009). Både intervjustudien med professionella familjestödjare och forskningen blottlägger behovet av att arbeta mer med att bryta föräldrarnas utanförskap än vad som görs idag. Genom att öka den sociala delaktigheten förstärker man föräldrarnas egen relationsförmåga och möjligheter att etablera tillitsfulla relationer med de yrkesverksamma.

Skapa kontinuitet i relationen

För att vinna föräldrarnas förtroende är det viktigt att samma professionella familjestödjare, regelbundet, stämmer möte föräldern. Goda exempel involverar i typfallet längre tids kontakter, från ett till flera år. Kontinuiteten är viktig för att familjestödjaren och föräldern ska kunna lära känna varandra och utveckla ömsesidigt förtroende. Genom att fortlöpande mötas och kommunicera får den yrkesverksamma inte sällan en nyckelroll i föräldrarnas liv. Det finns nu, kanske för första gången i föräldrarnas liv, en betydelsefull person att vända sig till vilket skapar ökad stabilitet i tillvaron.

Utvecklingsmålet anknyter till behovet av att reglera personalomsättningen. Stick i stäv med hur professionella inom familjearbete själva önskar att verksamheten borde bedrivas får föräldrar ofta möta ny personal. Det bidrar till att föräldrarna upplever frustration och bristande motivation att närvara på möten och upprätthålla kontakterna med yrkesverksamma. Flera av de intervjuade framhåller bristerna med de nuvarande arbetsförhållandena. Nedan ges ett exempel:

”Det spelar stor roll att det är samma person som träffar föräldern. Om föräldern ska kunna lita på oss är kontinuiteten viktig, speciellt om föräldern bor i egen bostad då vi träffas kortare perioder. Kontinuiteten i personal är central, samtidigt vet jag att verkligheten tyvärr ser ut på ett annat sätt.”

En annan intervjuad framhåller på liknande sätt personalomsättningens negativa konsekvenser för föräldrakontakten:

”Kontinuitet och tid tillsammans gör att man kan närma sig varandra. Det är jobbigt för föräldern att behöva berätta sin historia gång på gång. Sedan ska den nya handläggaren förstå föräldern ifråga.”

Vidare tillägger den intervjuade att det är särskilt svårt för föräldrarna med kognitiva svårigheter att byta handläggare. Alla nya kontakter bidrar till att förvärpa den ordning som redan förekommer i föräldrarnas liv.

I forskningen framhävs vikten av att begränsa antalet verksamma som har kontakt med föräldrar med utvecklingsstörning (t.ex. Socialstyrelsen 2005). Forskningen ger även stöd för att personalkontinuiteten är ett betydande problem inom svensk socialtjänst. Utöver tendensen att personal slutar när andra arbetsmöjligheter uppträder understryks svårigheterna att rekrytera ny personal till verksamhetens individ- och familjeomsorg. Vidare orsakar personalomsättningen hög frekvens av stress och psykosomatiska besvär bland personalen, vilket försämrar möjligheterna att leva upp till socialtjänstlagens intentioner (Tham 2008). Utmaningen att reglera personalomsättningen gäller inte enbart på en organisatorisk nivå, utan också för enskilda arbetsgrupper i den dagliga omsorgsverksamheten. Genom att de anställda planerar sitt arbetsschema med fokus på att skapa kontinuitet i relationen med föräldern kan personalomsättningens negativa effekter bättre hanteras. Tillitsbyggandet behöver

då inte börja om från början vilket är fallet när ny personal kommer in för att träffa föräldern.

Precisera behov vid överlämningar

Intervjustudien vittnar om att kontinuiteten i relationen främst handlar om att samma professionella familjestödjare regelbundet möter föräldern. Ibland är det emellertid nödvändigt att ny personal tar över ett ärende. Det blir då viktigt att den interna kommunikationen om föräldrarnas livssituation är tydlig. De goda exempel som framkommit i intervjustudien bekräftar att tillgången till föräldrauppgifter, ger den nya familjestödjaren bättre möjligheter att etablera en relation med föräldern än om bakgrundsinformation saknas. Att familjestödjaren visar att hon satt sig in i föräldrarnas familjeliv, behov och önskemål vid första mötet signalerar ett intresse för föräldern. Med god tillgång på uppgifter kan vidare familjestödjaren förbereda sig inför samtalet, fokusera på centrala frågeställningar och begränsa sig till väsentliga områden.

Utvecklingsområdet belyser att professionella inom familjearbete kan sakna viktig bakgrundsinformation när de ska ta över ett uppdrag eller får uppdrag på en insats. Som en intervjuad klargör är informationen om insatserna till föräldrarna *”ofta så kortfattad och allmän att det är svårt att veta vad som ska göras. Vi får ta reda på saker efter hand och uppdraget ändras nästan alltid.”* På liknande sätt framhåller en annan intervjuad att det förekommer brister vid överlämningarna, och tillägger att detta kan vara oavsiktligt:

”Vid överlämningar kan vi vara dåliga på att information inte kommer fram. Det är inte medvetet, men all information finns inte. Man behöver veta vad som har gjorts tidigare och vad som inte fungerat och sådana saker. I förlängningen blir det också som så att de föräldrar vi arbetar med ledsnar eftersom vi inte har koll. Man tänker att: ’nu måste jag säga samma sak igen.’ Föräldrarna kan också utnyttja att vi inte vet. Man kan testa gränser och se vad som fungerar och inte.”

Det finns undersökningar om socialtjänstens verksamhet som bekräftar att det förekommer vaga formuleringar i beskrivningen av insatser (se t.ex. Westin 2009).

I remissen från myndighetssidan inom socialtjänsten till familjebehandlare kan uppdraget vara mycket kortfattat formulerat och exempelvis ange att man ska ”ge föräldern stöd i vardagen”, ”stärka föräldrarollen” eller ”ge råd om omsorg till föräldern.” Även tidsåtgången i uppdraget kan vara vagt med uttryck av typen ”under lång tid”, ”ganska omfattande” eller ”i dagsläget vet vi inte.” Det är heller inte alltid som en arbetsplan/genomförandeplan upprättas, och förekommer det en sådan kan den se olika ut också inom en och samma arbetsplats (t.ex. Westin 2009). Även om det fysiska mötet är det viktigaste mediet för att skapa en tillitsfull relation, påverkas möjligheterna till relationsbyggande likaledes av kvaliteten på den bakgrundsinformation som ges om föräldrarnas livssituation. Om den professionella familjestödjaren som tar över får detaljerad information förstår hon tydligare förutsättningarna för sin kontakt med föräldern. Dessutom kan familjestödjaren då förbereda sig bättre på sina kontakter med föräldern. Av vikt är därför att vidare utveckla arbetet med att precisera uppgifterna vid överlämningar av ärenden.

Samordna insatser mellan olika aktörer

Möjligheterna att etablera en relation med föräldern förbättras slutligen av att det finns en upprättad kommunikationsförbindelse mellan olika institutionella aktörer. Genom samverkan mellan socialtjänsten och exempelvis habiliteringen, omsorgen för personer med funktionsnedsättning, psykiatrin, socialpsykiatrin, skolan och mödravården blir insatserna mer effektiva. Antalet möten för föräldern kan minskas. Samordningen innebär också att den professionella familjestödjaren får utökad kännedom om vem hon kan vända sig till om det uppstår frågor som ligger utanför hennes kompetens- eller ansvarsområde. Hon kan då också bättre hjälpa föräldern att uppsöka rätt aktör när denna har svårt att orientera sig i samhället. Som intervjustudiens goda exempel belyser gagnar samordningen den yrkesverksammas relation med föräldern. När föräldern upplever sig vara rättvist behandlad och förstår varför insatser ges kan hon utveckla ett förtroende och tolka händelser som ett uttryck för välvilja.

Utvecklingsmålet belyser att samordningen mellan olika aktörer kan fungera bristfälligt. I intervjustudien framkommer att så kallade SIP-möten (samordnad

individuell plan), som är tänkta att vara en gemensam plattform för insatser och planering med föräldrar, enbart förekommer sporadiskt. Flera av de intervjuade anger att de aldrig deltagit på ett SIP-möte. Vidare bekräftas att kunskaperna om andra aktörers kompetens och aktiviteter genomgående är otillfredsställande. Detta kan belysas med en professionell familjestödare som får frågan om vilka skillnader som finns mellan den egna verksamheten och familjebehandlarnas arbete inom socialtjänsten: *”Bra fråga. Det skulle jag också vilja veta. Det ser väl olika ut för olika familjer antar jag. Jag kan inte svara på det.”* Olika aktörer kommunicerar inte med varandra, vilket får negativa konsekvenser för föräldrarna. Som en intervjuad uttrycker det:

”Stödet som olika aktörer ger tangerar varandra. Eller så blir det ingenting för föräldrarna eftersom man siktar in sig på en sak. Vi kan ju inte göra allt samtidigt, men om vi kommunicerat med varandra hade en annan aktör kunnat släppa en del. Om vi inte pratar ihop oss så siktar alla in sig på att ’nu måste vi göra det här för barnet’ men föräldrarna kanske även behöver ett annat stöd som då blir vilande. Man behöver lyfta alla behoven och säga ’om vi gör det så gör ni det här.’ Då börjar vi i varsin ände.”

Vidare framkommer att föräldrar som tillskrivs kognitiva svårigheter drabbas hårt av att samordningen av insatser inte fungerar. En professionell familjestödare berättar om den rulljans som kan förekomma i en familj:

”Det är inte bara att barnen visar upp problem i skolan och att familjepedagoger då ger stöd för stunden. Ett år senare kan det komma fram att föräldrarna inte betalat hyran på flera månader. Då kommer det in människor som arbetar med den biten.”

Många olika institutionella aktörer kommer med tiden att bli inblandade hos familjerna med negativa konsekvenser som följd:

”Det här är svårt för föräldrarna med kognitiva svårigheter att organisera och planera. Det är ingen som håller i paraplyet då alla aktörer har sina egna planer.”

I forskningen framhävs att bristande samordning av insatser ofta beror på att professionella familjestödare främst eller enbart prioriterar den egna

verksamheten. Ett annat skäl som lyfts fram är att ansvarsfördelningen mellan olika institutionella aktörer är dåligt utarbetad och aviserad. Konflikter kan uppstå mellan aktörerna beroende på olika ansvarsområden och, i synnerhet, om föräldern eller barnet ska sättas i fokus. Ett ytterligare skäl som anges är att aktörer kan uppfattas vara belägna på för långt geografiskt avstånd från varandra. Professionella inom familjearbete erfar därför att det är för tidskrävande att bestämma träff för ett gemensamt möte med föräldern (Socialstyrelsen 2005 och 2007). Vidare bekräftar forskningen att bristfällig samordning har negativa konsekvenser för den professionella familjestödjarens relation med föräldern. Föräldrar som tillskrivs kognitiva svårigheter, och som är utsatta för otillräcklig samordning av insatser, upplever omfattande stress och oro. Föräldrarna kan uppvisa bristande tillit till samtliga aktörer som de kommer i kontakt med (t.ex. Olson & Springer 2003; Jöreskog 2009). Det är därför angeläget att yrkesverksamma med olika institutionell tillhörighet upprättar goda förbindelser med varandra.

Ovan presenterades tio utvecklingsmål om bemötande vilka framkommit i intervjustudien med professionella familjestödjare och en forskningsöversikt. Denna rapport är inte platsen att göra en närmare teoretisk analys av utvecklingsmålen. I bilaga 4 redovisas emellertid, summariskt, socialvetenskapliga teorier som är användbara för detta ändamål.

Ett arbetsverktyg vid bemötande

Arbetsdokument för Relationsevidens har kommit att formas med nämnda utvecklingsmål som grund. Vid användningen av arbetsverktyget ombeds den professionella familjestödjaren, efter varje möte med föräldern, att ge svar på vad hon faktiskt gjort för att uppnå målen: (1) På vilket sätt bemöter jag föräldern som en unik människa? (2) På vilket sätt bekräftar jag föräldrarnas tillgångar? (3) På vilket sätt tonar jag ner min roll som maktutövare för föräldern? (4) På vilket sätt samtalar jag konkret och direkt med föräldern? (5) På vilket sätt anförtror jag öppet misstankar om att föräldern har svårigheter med något? (6) På vilket sätt förhåller jag mig flexibelt till rutiner och regler för att kunna möta föräldern? (7) På vilket sätt ökar jag föräldrarnas sociala delaktighet? (8) På vilket sätt skapar jag kontinuitet i relationen med föräldern? (9) På vilket sätt preciserar jag föräldrarnas behov för kollegor som arbetar med föräldern? (10) På vilket sätt kommer jag överens med andra institutionella aktörer om insatserna till föräldern? I bilaga 2 beskrivs mer utförligt hur Arbetsdokument för Relationsevidens används i familjearbetet. Nedan belyses den metodik som arbetsverktyget bygger på. I nästa avsnitt redovisas hur anställda inom socialtjänsten utvärderat arbetsverktyget när de tillämpat det i sin familjebehandlande verksamhet.

Arbetsdokument för Relationsevidens baseras på *en självutvecklingsmetodik*. Det betyder att den professionella familjestödjaren använder sin egen personlighet, styrkor och erfarenheter för att själv komma på hur utvecklingsmålen ska uppnås. Ställd inför frågor med formen ”vad har jag gjort för att...?” kommer hon att rikta uppmärksamheten mot sig själv för att finna strategier och lösningar. Enligt samma tanke är det även den yrkesverksammas egna ord och formuleringar som anges när hon fyller i dokumentet. Reflexivitet är därför ett ledord vid användningen av arbetsverktyget. Familjestödjaren behöver intressera sig av att förstå hur hon handlar och att söka efter adekvata sätt att agera på. Ett reflexivt förhållningssätt står i kontrast till strävan att manualreglera bemötandet och fastslå ett rätt sätt att bemöta på. Arbetsverktyget fordrar att familjestödjaren är alert och kreativ, inte rutinmässig och mekanisk, i kontakten med föräldern.

Arbetsdokument för Relationsevidens är förankrat i *en processuell metodik*. Det innebär att den professionella familjestödjaren använder arbetsverktyget

fortlöpande, efter varje möte med en förälder, och inte endast tillfälligt eller punktvis. Det processuella inslaget märks också i att familjestödjaren blickar framåt och antecknar vad hon uppfattar vara angeläget att tänka på till nästa möte. Syftet är att knyta samman förberedelse, genomförande och evaluering för att bidra till analys. Vidare innebär arbetsverktyget att den yrkesverksamma behöver anpassa sig efter relationsprocessen med föräldern. Det förekommer utvecklingsmål som är relevanta från början av en föräldrakontakt. Andra utvecklingsmål kan bli viktiga först vid ett senare skede. Det är upp till familjestödjaren själv att bedöma när tiden är lämplig att arbeta med ett utvecklingsmål. Uppmärksamheten riktas emellertid kontinuerligt på samtliga utvecklingsmål, då användaren av arbetsverktyget även noterar deras existens när hon inte fyller i något. Medvetenheten om att fältet för ett utvecklingsmål står tomt utgör en påminnelse om att en insats kan behöva göras.

Slutligen inrymmer arbetsverktyget *en handlingsmetodik*. Det betonar vad den professionella familjestödjaren gör och vad hon planerar att göra vid bemötandet av föräldern. Även om familjestödjarens känslor och tankar är viktiga för att finna produktiva vägar för att uppnå utvecklingsmålen, är det hennes explicita kommunikationer och insatser som kommer föräldern till gagn. Handlingsorienteringen tvingar familjestödjaren att utvärdera vad hon faktiskt åstadkommit. Samtidigt behöver hon finna andra handlingsätt när ett bemötande inte får den avsedda effekten. Med rampljuset satt på det egna handlandet tilldelas den yrkesverksamma rollen som en aktör med eget ansvar i mötena med föräldern.

Arbetsverktyget utvärderas i en pilotstudie

Två professionella familjestödjare, båda med runt 20 års yrkeserfarenhet inom socialtjänstens familjeverksamhet, har i en mindre studie testat och bedömt värdet av Arbetsdokument för Relationsevidens. Studien baseras på att man använt arbetsverktyget under tio veckor i sina kontakter med fem föräldrar, 18-40 år gamla, från fyra olika familjer. Grundläggande är att samtliga föräldrar tillskrivits kognitiva svårigheter. Urvalet inkluderar både diagnostiserade och misstänkta fall med kognitiva svårigheter. Det innefattar även normalbegåvade med neuropsykiatriska problem och utvecklingsstörda med kognitiva svårigheter (jfr Olson och Springer 2006; Jöreskog 2009; Pistol 2009 a och b). Familjestödjarna har mött föräldrarna varje eller varannan vecka under studietiden då föräldrarna regelbundet behövt stöd. Mötena inkluderar hembesök, möten på kontoret, uppstarts- och uppföljningsmöten med handläggare, gemensamma möten med andra aktörer, andra föräldrastödmöten (t.ex. stöd vid barnsamtal) och telefonsamtal. Totalt har 35 arbetsdokument fyllts i. Nedan redovisas utdrag från de fyra utvärderingsintervjuer som hållits och som illustrerar deltagarnas omdömen av arbetsverktyget.

Av utvärderingen framgår inledningsvis att arbetsverktyget uppfattats som *enkelt* att arbeta med. Ifyllandet av dokumenten har kunnat införlivas med de ordinarie arbetsuppgifterna utan att ta orimligt med tid i anspråk:

”Det är jättebra att man fyller i vad man har gjort istället för vad man känner och tänker. Det är tillräckligt med utrymme på blanketten för att skriva de olika sakerna. 15 minuter att fylla i är också lagom.”

Som framgår har arbetsverktyget uppfattats som behändigt och med en tillfredsställande layout. Samtidigt behöver det emellertid framhävas att denna bedömning successivt vuxit fram, då arbetsverktyget kräver *träning*. Bedömningen är att arbetsverktyget till en början varit ovant, men att det efter hand kommit att bli en del av rutinen:

”Från början undrade vi ’hur ska vi göra med det här?’ och ’hur tänker vi då?’ Vi har frågat varandra om olika saker ska stå i det ena eller det andra fältet. Men med större vana har det blivit lättare att skriva.”

För att hitta en arbetsform som passar behöver man öva sig på att fylla i arbetsdokumentet och sätta ord på olika handlingar som äger rum i mötet med föräldern. Baserat på deltagarnas erfarenheter krävs åtminstone några veckors träning innan det flyter.

En effekt av arbetsverktyget är att det givit *ökad medvetenhet* och *konkretion* vid bemötandet av föräldrarna. Genom att fortlöpande anteckna vad man gjort för att uppnå de identifierade utvecklingsmålen levandegörs insikter om det egna agerandet. Som en av de intervjuade fäster uppmärksamheten på:

”Jag blir medveten om vad jag gör och när jag gör det. Mitt bemötande blir mer konkret. Vi har sedan tidigare ett förhållningssätt där vi möter föräldrarna där de är. Vi frågar oss alltid vilka behov familjen har och hur vi kan hjälpa just den här familjen. Möter man inte föräldrarna där de är har man ingen ingång. Men jag har inte alls tänkt så tydligt på vad jag gör. När jag till exempel skriver ner hur jag tonar ner min maktroll blir jag medveten om hur jag faktiskt agerar. Jag frågar mig vad som ingår i att tona ned min maktroll och hur jag bemöter föräldern.”

När den professionella familjestödjaren anger vad hon gjort, för att exempelvis tona ned sin egen roll som maktutövare, betraktar hon sina handlingar utifrån. Handlingarna kan separeras från varandra vilket medverkar till en konkretisering av vad som inträffat i mötet med föräldern.

I utvärderingen framkommer vidare att arbetsverktyget påverkar det framtida bemötandet av föräldern. Vid användningen av arbetsverktyget kan aspekter och händelser som annars skulle passera obemärkta klarläggas. Detta får konsekvenser för nästa möte med föräldern och *uppföljningen förbättras*:

”Då jag träffar föräldern pratar vi om vissa saker. När jag kommer tillbaka till kontoret igen så spelar jag upp vad som hänt för mig själv. Då kan jag hitta trådar som jag kanske annars skulle ha missat. Jag följer sen upp det jag blivit medveten om i nästa möte med föräldern. Jag följer upp bättre nu.”

Handlingar som äger rum i mötet med föräldern blir, som citatet belyser, inte bara medvetandegjorda genom att den professionella familjestödjaren ”spelar upp vad

som hänt.” De klarlagda handlingarna får i sin tur betydelse för det påföljande mötet, och kan leda till ett aktivt initiativtagande från familjestödjaren.

I utvärderingen framhålls arbetsverktyget leda till *ökad reflexivitet* vid mötena med föräldrarna. Den professionella familjestödjaren ser sitt bemötande från de olika infallsvinklar som utvecklingsmålen i dokumentet anger och väger olika handlingsalternativ mot varandra.

”Det är bra att arbetsverktyget inte dikterar exakt vad man ska göra. Det går inte att följa en manual. Eftersom jag har mig själv som redskap måste jag fundera på vad jag gör. Om jag hade en mall för att agera skulle jag inte reflektera så mycket som jag gör nu. Med det här arbetsverktyget får man verkligen gå in i sin egen roll.”

I citatet framhävs att manualer som i detalj anger hur man ska agera inte fungerar. Familjestödjaren har sig själv som redskap och behöver därför undersöka sin egen roll i bemötandet av föräldern. Vidare uppfattas arbetsverktygets reflexiva orientering vara i överensstämmelse med hur familjestödjaren normalt arbetar. Arbetsverktyget förstärker emellertid eftertanken och självobservationen i familjearbetet.

Ett annat omdöme som framkommit är att arbetsverktyget innebär att man kan *tidigarelägga handlingar* som vanligen utförs senare i en föräldrakontakt. Som utdraget nedan belyser motiverar ett tomt fält i arbetsdokumentet den yrkesverksamma att se över sitt agerande:

”Jag har med mig vad jag behöver tänka på till nästa träff. Exempelvis har fältet med lättfattligheten varit till hjälp. När fältet stod tomt gången innan frågade jag mig vad jag behöver göra för att det ska bli lättfattligt för föräldern [en ung moder] nästa gång. Jag bestämde mig för att skriva ner vad som sas under vår träff så att hon skulle komma ihåg det. I vanliga fall kanske jag inte hade skrivit ner sakerna åt henne så här tidigt i kontakten. Jag skulle ha väntat på en händelse där föräldern inte kommer ihåg och sedan tagit upp det med henne. Det här är dock en balansgång eftersom jag heller inte vill gå in och peta för mycket i början av en kontakt.”

Den professionella familjestödjaren anger att hon skrivit ner vad som sas under mötet för att hjälpa föräldern att komma ihåg. Att vara lättfattlig på detta sätt är något hon annars troligen väntat med tills föräldern uppvisat problem med att minnas.

Arbetsverktyget används 15 minuter. Utvärderingssamtalen belyser emellertid att begagnandet av arbetsverktyget har betydelse utöver ifyllningstillfället av dokumenten. Deltagarna i studien ägnar även på annan arbetstid *mer utrymme* åt mötena med föräldrarna.

”Jag lägger ner mer tid på att fundera över vilka frågor jag ställer till föräldrarna. Det är jobbigt men det är positivt, inte negativt. Jag tänker t.ex. på hur jag ska bemöta föräldern som individ. Jag frågar hur hon mår och hur barnen mår. Jag tänker också mer på mitt bemötande mellan mina möten än vad jag gör annars.”

Arbetsverktyget kräver ansträngningar men detta uppfattas, som uttalas i citatet, huvudsakligen vara positivt. Vidare intervjusamtal exponerar att deltagarna uppfattar att arbetsverktyget ger bekräftelse åt ett informellt arbete som normalt osynliggörs. Medan arbetsuppgifterna typiskt handlar om att genomföra målsatser tas relationsbyggandet med föräldern förbigivet. Genom arbetsverktyget får detta uttalade och inte sällan krävande arbete en erkänd status.

I utvärderingsintervjuerna pekas det även på att arbetsverktyget bidrar till *en skärpt yrkesmässig rollfördelning*: *”Det blir tydligare vad vi ska göra och andra ska göra.”* De professionella familjestödjarna anger att det finns uppgifter i familjearbetet som kan försämra relationen med föräldern och som någon behöver genomföra. Det kan exempelvis handla om att föräldern behöver kontaktas per telefon om att ett stöd upphör, eller informeras om ett negativt beslut på ett möte där föräldern deltar. Familjestödjarna berättar att de själva ofta genomfört dessa uppgifter. De negativa konsekvenserna för relationen med föräldern har emellertid blivit tydligare för dem när de använt arbetsverktyget. Som följd har familjestödjarna under studietiden förändrat sitt arbetssätt. När det är möjligt har man låtit andra professionella, där relationen till föräldern inte är lika viktig, ta hand om uppgifterna. Detta har inneburit att föräldrarnas tillit bättre kunnat värnas.

Vidare uppfattas arbetsverktyget fånga *mycket av komplexiteten* i bemötandet av föräldrarna. Genom att ange vad man gjort för att uppnå utvecklingsmålen kan det som sker i mötet förstås ur en rad olika perspektiv: *”Man får med sig mycket i det här sättet att tänka. De saker som fylls i hänger ihop och bildar en slags helhet.”* De professionella familjestödjarnas bedömning bekräftas av de ifyllda dokumenten som samlats in i studiesyfte. En betraktelse av dokumenten visar att varje utvecklingsmål varit relevant vid kontakterna med föräldrarna. Fälten som rör individualitet, tillgångar, maktbalans, lättfattlighet, öppenhet, flexibilitet, delaktighet och kontinuitet har exemplifierats med handlingar i huvuddelen av dokumenten. Fälten som rör precision och samordning har haft betydelse under olika perioder. Vidare upplever familjestödjarna att den ifyllda tillitsskattningen kompletterat uppgifterna som man lämnar om utvecklingsmålen. Framförallt, menar de, bidrar tillitsskattningen till att fördjupa förståelsen av hur de känslomässigt upplever relationerna med föräldrarna. För att ge handlingsorientering inför nästa träff, något som familjestödjarna uttryckt behov av, finns det även ett utrymme för detta ändamål i dokumentet.

Arbetsverktyget kan fylla *olika funktioner* beroende på vilken familj det tillämpas i. Exempelvis har arbetsverktygets tillitsskattning haft en mindre framträdande roll i tre av de familjer som ingår i pilotstudien. Föräldrarna i dessa familjer har tillskrivits kognitiva funktionsnedsättningar utan begåvningshandikapp (till exempel ADHD och Aspergers syndrom). Den fjärde av pilotstudiens familjer inbegriper föräldrar som båda är utvecklingsstörda. En betraktelse av de ifyllda dokumenten visar att deltagarnas tillitsskattningar genomgående är lägre för familjen än för de andra familjerna. Som nedanstående citat blottlägger har arbetsverktyget här också främst varit till hjälp för att reflektera kring tillitsproblemen i relationen.

”Familjen med förståndshandikappet är den svåraste familjen att fylla i dokumentet på. Föräldrarna är så röriga. Det går inte att hålla en röd tråd med dem. Problemet är att hos de här föräldrarna tar man inte emot vad vi säger, våra scheman eller rollspel. När jag sitter med dokumentet efter att vi träffats är det bara ett virrvarr. Med de andra familjerna är det inte samma problem. Jag kan se att ’så här gjorde jag och så här togs det emot.’ Verktöget hjälper mig istället med att fundera och sätta fingret på varför

jag känner som jag gör när jag lämnar familjen och går därifrån. Att jag inte fått någon respons blir tydligare när jag skrivit ner de saker som jag gjort. Föräldrarna har stora tillitsproblem så verktygets tillitsskattning har varit till stöd för mig att se hur osäker relationen är.”

I familjen med utvecklingsstörda föräldrar har, som utdraget belyser, arbetsverktyget upplevts vara svårare att fylla i. Samtidigt framgår att de yrkesverksamma kunnat använda arbetsverktyget för att inför sig själva, skapa större klarhet kring de kommunikationssvårigheter som förekommit med föräldrarna.

Användningen av arbetsverktyget erfars också medverka till ett vidgat ansvarstagande vid bemötandet av föräldrarna. Båda de intervjuade lyfter fram att arbetsverktygets fokusering på det egna förhållningssättet skiljer det från andra metoder man arbetat med. Arbetsverktyget anges fylla en lucka i socialtjänstens familjearbete.

”Det här sätter verkligen lampan på oss och vårt förhållningssätt till föräldrarna. Det finns andra metoder som vi stött på, som till exempel MI [Motiverande samtal], men det här arbetsverktyget sätter fokus på en själv. Vad gör jag och hur är jag i mötet? Det är bra för när det inte fungerar måste man som behandlare fråga sig vad man själv gör för fel istället för att göra likadant dag ut och dag in.”

Eftersom den professionella familjestödjaren fortlöpande dokumenterar hur hon handlar för att uppnå utvecklingsmålen kommer det som sker i mötet med föräldern ständigt att reflekteras tillbaka på henne själv. I det ovanstående citatet uttalas att arbetsverktyget skiljer sig från andra instrument man använt inom socialtjänsten, genom att tydligt framhäva det egna ansvaret att hitta lösningar.

Slutligen framgår det av utvärderingsintervjuerna att arbetsverktygets nytta ökar med tiden. Ju mer arbetsverktyget anlitas ju mer användbart har det uppfattats vara i familjearbetet. Vid det sista utvärderingstillfället lyfter de professionella familjestödjarna fram att man kunnat sakna arbetsverktyget vid arbetet med andra föräldrar som inte ingår i pilotstudien. Vid samma tillfälle tillfrågas familjestödjarna också vilken roll de tror att arbetsverktyget skulle spela om det tillämpades under ett till ett och ett halvt år, vilket är avgjort längre än

studieperiodens tio veckor. Som nedanstående utdrag illustrerar framhävs arbetsverktygets betydelse för att stärka den yrkesmässiga identiteten.

”Om jag använde det här under ett helt år eller så tror jag att jag skulle bli säkrare i min yrkesprofession. Att möta människor i vardagen är förstås något jag har tänkt på tidigare, men jag har inte på samma sätt ställt mig frågor om mitt bemötande. När jag sätter ord på vad jag gör och upptäcker olika sidor av mitt bemötande kan jag få in mer och mer handlings sätt i kontakten med föräldern.”

Med tiden bedöms användningen av arbetsverktyget utöka den yrkesverksammas repertoar av handlingar, till gagn för hennes bemötande av föräldern.

Sammanfattningsvis pekar de ifyllda dokumenten och utvärderingssamtalen på att arbetsverktyget är användbart. De professionella familjestödjarna anger att det haft en rad goda effekter i deras föräldrakontakter och de har uttryckt få negativa omdömen. Studien visar att arbetsverktyget bedöms vara enkelt att arbeta med; kräver träning; ökar medvetenheten och konkretionen vid bemötandet; förbättrar uppföljningen; ökar reflexiviteten; tidigare lägger handlingar; innebär att mer tidsutrymme ägnas åt mötena med föräldrarna; skärper den yrkesmässiga rollfördelningen; omfattar mycket av komplexiteten i bemötandet; fyller olika funktioner i olika familjer; bidrar till vidgat ansvarstagande och ökad nytta ju längre tid det används. Resultatet kan sägas bekräfta den metodik som arbetsverktyget bygger på då vi i flera av aspekterna kan uppfatta en stegrad självutveckling, processorientering och handlingsinriktning.

Mot bakgrund av det positiva utfallet är det angeläget att vidare undersöka arbetsverktygets användbarhet. Eftersom arbetsverktygets nytta bedömts öka ju längre tid det nyttjats, är det av intresse att studera vilka effekter det har efter en längre tids tillämpning i en familjeverksamhet. För att den fulla verkan av självutvecklingsmetodiken ska bli synlig krävs sannolikt mer än tio veckors bruk av arbetsverktyget. Vidare är det viktigt att utöka antalet deltagare då denna studie endast inbegriper två professionella familjestödjare och deras arbete med fem föräldrar. Slutligen behöver föräldrarna själva inkluderas då det saknas uppgifter om hur de upplever de yrkesverksammas bemötande. Slutsatsen blir att

arbetsverktyget verkar lovande och kan ha ett gynnsamt utfall, men att ytterligare forskning fordras.

En viktig uppgift för framtiden

Vid tiden för denna rapport har uppmärksamheten, av pragmatiska och tidsmässiga skäl, väsentligen riktats mot professionella inom familjearbete men inte åt dem som berörs, föräldrarna. FÖRST har byggt på andra studier om föräldrars upplevelser av de yrkesverksammas bemötande (t.ex. Olson & Springer 2006; Jöreskog 2009), utan att skraddarsydd data för arbetsverktyget samlats in. En bevekelsegrund för vägvalet är att om inte familjestödjare uppfattar nyttan med arbetsverktyget, finns det heller ingen anledning att närmare undersöka hur föräldrarna responderar på användningen av det. Forskningsprocessen har nu kommit dithän att denna tanke är förlegad. FÖRST har tilldelats nya medel och fortsätter under hösten 2015 och våren 2016. En viktig uppgift blir då att även inkludera föräldrarnas erfarenheter i projektet. Vilka goda exempel på bemötanden uppfattar föräldrarna *själva* vid kontakterna med socialtjänsten och andra institutionella aktörer som man kommer i kontakt med? Och vilka problem i bemötandet förekommer enligt föräldrarna *själva*? Genom att undersöka föräldrarnas upplevelser och sedan jämföra resultatet med vad som framkommit hos familjestödjare kan arbetsverktyget ytterligare förfinas. EPN (Etikprövningsnämnden) har bifallit en design för en intervjustudie med föräldrarna och det är angeläget att en sådan genomförs.

Referenser

- Antonovsky, A (1990). "A Somewhat Personal Odyssey in Studying the Stress Process", *Stress Medicine*, vol 6, s 71-80.
- Asplund, J (1987). *Det sociala livets elementära former*. Göteborg: Korpen
- Baier, S (1986). "Trust and Antitrust", *Ethics*, vol 96, nr 2, s 231-260.
- Bauman, Z (1994). *Auschwitz och det moderna samhället*. Göteborg: Daidalos.
- Billig, M (1987). *Arguing and Thinking: a Rhetorical Approach to Social Psychology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bowlby, J (1988). *A Secure Base: Clinical Applications of Attachment Theory*. London: Routledge.
- Campion, JM (1995). *Who's Fit to be a Parent?*. London: Routledge.
- Charon, JM (2006). *Symbolic Interactionism: An Introduction, an Interpretation, an Integration*. Upper Saddle River: Pearson Education.
- Giddens, A (1991). *Modernity and Self-identity: Self and Society in the Late Modern Age*. Cambridge: Polity Press.
- Gordan, K (1996). *Professionella möten: om utredande, stödjande och psykoteraeutiska samtal*. Stockholm: Natur och kultur.
- Hartman, J (2001). *Grundad teori: teorigenerering på empirisk grund*. Lund: Studentlitteratur.
- Heritage, J (1984). *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge: Polity.
- Höglund, B (2012). *Pregnancy, Childbirth and Midwifery Care among Women with Intellectual Disability in Sweden: Epidemiological and Descriptive Studies*. (Doktorsavhandling vid Uppsala universitet).
- Johansson, R (1992). *Vid byråkratins gränser: om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. (Doktorsavhandling vid Uppsala universitet).

Jöreskog, K (2009). Checklistor, tålmod och gemenskap – stöd till föräldrar med intellektuella begränsningar. Arvsfonden.

Jöreskog, K & M, Starke (2013). “Professionals Perceptions of and Approach to Parents with Intellectual Disability: a Question of Knowledge?”, *International Journal of Social Science Studies*, vol 1, nr 2, s 20- 30.

Kollberg, E (1989). *Omstridda mödrar: en studie av mödrar som förtecknats som förståndshandikappade*. (Doktorsavhandling vid Nordiska hälsovårdshögskolan i Göteborg).

May, R (1983). *The Discovery of Being: Writings in Existential Psychology*. New York: Norton.

Olson, L & L, Springer (2003). *Samverkan kring föräldrar med utvecklingsstörning eller andra intellektuella begränsningar – kartläggning av stödbehov som grund för metodutveckling och uppbyggnad av kunskapscentrum*, Habilitering och Hjälpmedels rapportserie, nr 24.

Olson, L & L, Springer (2006). *Stöd till och samverkan kring föräldrar med intellektuella begränsningar – professionellas och mammors perspektiv*, Habilitering och Hjälpmedels rapportserie, nr 38.

Pistol, S-E (2009 a). *FIB-Projektet Uppsala län: Föräldrar med intellektuella begränsningar. Slutrapport, 2005-2008*, nr 4. Regionförbundet Uppsala län.

Pistol, S-E (2009 b). *FIB-Projektet Uppsala län: Föräldrar med intellektuella begränsningar. Kartläggning av målgruppen, 2005-2008*, nr 5. Regionförbundet Uppsala län.

Scheff, TJ (1994). *Microsociology: Discourse, Emotion and Social Structure*. Chicago: University of Chicago Press.

Skau, GM (2007). *Mellan makt och hjälp: om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. Stockholm: Liber.

Skov, A & U, Henningsen (2001). *Udviklingshæmmede som forældre: en kortlægning i 28 kommuner*. Ringsted: Formidlingscenter Øst.

Smith, C (2001). "Trust and Confidence: Possibilities for Social Work in 'High Modernity'", *British Journal of Social Work*, vol 31, nr 2, s 287-305.

Smith, C (2004). "Trust and Confidence: Making the Moral Case for Social Work", *Social Work & Social Sciences Review*, vol 11, nr 3, s 5-15.

Socialstyrelsen (2005). *Föräldrar med utvecklingsstörning och deras barn – vad finns det för kunskap?*.

Socialstyrelsen (2007). *Barn som har föräldrar med utvecklingsstörning*.

Socialstyrelsen (2010). *Interkulturellt socialt arbete*.

Starke, M (2013). "Supporting Families with Parents with Intellectual Disability: Views and Experiences of Professionals in the Field", *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, vol. 8, nr 3, s 163-171.

Starke, K, Wade, C, Feldman, M & R, Mildon (2013). "Parenting with Disabilities: Experiences from Implementing a Parenting Support Programme in Sweden", *Journal of Intellectual Disabilities*, vol 17, nr 2, s 145- 156.

Stier, J (2009). *Kulturmöten – en introduktion till interkulturella studier*. Lund: Studentlitteratur.

Stufflebeam, DL & AJ, Shinkfield (1985). *Systematic Evaluation: a Self-Instructional Guide to Theory and Practice*. Boston: Kluwer-Nijhoff.

Tham, P (2008). *Arbetsvillkor i den sociala barnavården: förutsättningar för ett kvalificerat arbete*. (Doktorsavhandling vid Stockholms universitet).

Westin, L (2009). *FIB-projektet Uppsala län – Föräldrar med intellektuella begränsningar. Stöd i hemmet till föräldrar med intellektuella begränsningar och deras barn*, Regionförbundet Uppsala län, nr 6.

White, S (1998). *In Their Own Words: Young People's Accounts of their Experiences as Users of Child and Adolescent Mental Health Services in Stockport*. Manchester: University of Manchester.

Bilaga 1.

Arbetsdokument för Relationsevidens

Typ av möte:	Jag har vid detta möte med föräldern arbetat med...
<p>Individualitet På vilket sätt bemöter jag föräldern som en unik människa?</p>	
<p>Tillgångar På vilket sätt bekräftar jag föräldrarnas tillgångar?</p>	
<p>Maktbalans På vilket sätt tonar jag ner min roll som maktutövare för föräldern?</p>	
<p>Lättfattlighet På vilket sätt samtalar jag konkret och direkt med föräldern?</p>	
<p>Öppenhet På vilket sätt anförtror jag öppet misstankar om att föräldern har svårigheter med något?</p>	

<p>Flexibilitet På vilket sätt förhåller jag mig flexibelt till rutiner och regler för att kunna möta föräldern?</p>	
<p>Delaktighet På vilket sätt ökar jag föräldrarnas sociala delaktighet?</p>	
<p>Kontinuitet På vilket sätt skapar jag kontinuitet i relationen med föräldern?</p>	
<p>Precision På vilket sätt preciserar jag föräldrarnas behov för kollegor som arbetar med föräldern?</p>	
<p>Samordning På vilket sätt kommer jag överens med andra institutionella aktörer om insatserna till föräldern?</p>	

Tillitsskattning

Jag upplever tilliten i relationen med föräldern som:

mycket god god varken god eller dålig dålig mycket dålig

Viktigt att tänka på inför det kommande mötet:

Bilaga 2.

Hur man använder Arbetsdokument för Relationsevidens

Arbetsdokumentet innefattar tio fält för bemötande som skriftligen ska fyllas i av den yrkesverksamma efter varje möte med föräldern. I dokumentet skattas även den upplevda tilliten i relationen med föräldern. Sist i dokumentet noterar man vad som är angeläget att tänka på inför nästa möte med föräldern.

I arbetsdokumentet antecknas handlingar. Enbart det som man faktiskt gjort i mötet med föräldern ska anges i dokumentet. Hur man känner och tänker ska inte anges.

Vid ifyllandet ska man använda korta meningar. Vid tillitsskattningen stryker man under det alternativ som stämmer bäst.

Om ett visst utvecklingsmål inte varit relevant vid ett möte med föräldern noterar man tyst detta inför sig själv utan att fylla i något.

Arbetsdokumentet ska ägnas 15 minuter, inte mer eller mindre tid, och på en lugn och avskild plats.

Vilken sorts möte det är frågan om anges i arbetsdokumentet. Man använder den mötesterminologi som normalt förekommer i ens arbete.

Om mötet innefattar ett föräldrapar fylls ett arbetsdokument i för varje förälder.

Vid flera möten med en förälder under samma dag fylls ett arbetsdokument i på slutet av arbetsdagen. Även telefonsamtal och e-postkontakter kan då också vid behov tas upp i dokumentet.

Arbetsdokumentet är enbart till för den yrkesverksamma själv som ett målverktyg. Andra anställda ska inte ta del av vad som fylls i.

Egenskaper som professionella familjestödjare tillskriver föräldrar med kognitiva svårigheter och som framkommit i intervjustudien

Föräldrar med kognitiva svårigheter uppfattas av familjestödjare...

- Ha ökat i antal.
- Inte kunna tillgodogöra sig socialtjänstens traditionella metoder.
- I mognad bli omsprungna av sina barn.
- Inte förstå myndighetskommunikation.
- Inte bli lugnare av att ha fått information.
- Skuldbelägga sina barn för att undvika att se sina egna problem.
- Göra motstånd mot insatser som fungerar för att undvika att se sina egna problem.
- Inte förstå vad som är föräldrars och barns uppgifter i familjen.
- Ge sken av att de förstår vad som sägs under ett samtal utan att de gör det.
- Inte förstå innebörden av insatser.
- Ha barn som skäms för sina föräldrar.
- Ha ett bristfälligt familjeliv och inte veta hur man umgås som familj.
- Inte klara av basala vardagliga sysslor.
- Ha särskilda problem att skapa struktur i hemmet.
- Medföra att särskilda insatsprojekt måste upprättas.
- Ha svårare att använda sig av det stöd man får.
- Vara oförmögna att reflektera över sin livssituation.
- Sakna planeringsförmåga.
- Ha svaga emotionella band till sina barn.
- Samtycka till att barnet blir placerat men bestrida detta i sitt beteende.
- Vara gränslösa.
- Behöva visas saker då det inte räcker att tala.
- Manipulera och ljuga för personal.
- Ha ett avvikande perspektiv på verkligheten.
- Behöva tilltalas som små barn.
- Vara kostsamma för samhället.
- Inte kunna hanteras av rådande lagstiftning.
- Ha behov av att få flera olikartade stödinsatser.
- Ha behov av stödinsatser som pågår hela livet.
- Lida av ett socialt och biologiskt arv där tidigare generationer haft samma problem.
- Uppleva sig vara i underläge.

En teoretisk förankring av utvecklingsmålen

Bemöta föräldern som en unik människa

Johan Asplund (1983) har analyserat skillnaderna i samspelet mellan unika och kategoriserade individer. Begreppen "abstrakt socialitet" och "konkret socialitet" är centrala hos Asplund.

Sätta fokus på föräldrarnas tillgångar

Aaron Antonovsky (1990) har påvisat vikten av människors resurser för att uppnå hälsa. I Antonovskys modell, KASAM (Känsla Av SAMmanhang), lyfts upplevelser av begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet fram.

Nedtona sin roll som maktutövare

Greta Marie Skau (2007) har analyserat dilemmat mellan att utöva makt och att ge hjälp i omsorgsarbeten. Skau framhäver angelägenheten av att vara medveten om sin roll som maktutövare.

Utveckla konkreta och direkta sätt att samtala

Jonas Stier (2009) har analyserat hur outtalade antaganden och nyansskillnader ger upphov till kommunikationsproblem. Stier påvisar betydelsen av "kommunikationskontexter" och "icke-verbala kommunikationstyper."

Kommunicera misstankar om föräldrarnas svårigheter

Rollo May (1983) har lyft fram strävan efter autenticitet som grundläggande i mötet mellan människor. Centralt är hos May begreppen "vara", "engagemang" och "ångest."

Förhålla sig flexibelt till regler och rutiner

Zygmunt Bauman (1989) har klarlagt att en personlig moral oavslutligt behöver levandegöras för att inte gå förlorad i en organisatorisk moral. Bauman använder begreppen "teknisk moral" och "substansiell moral."

Öka delaktighet och motverka utanförskap

Thomas Scheff (1994) har framhållit att stolthet och skam är elementära känslor vilka signalerar ett nära eller distanserat avstånd till andra människor. Nyckelbegrepp hos Scheff är "sociala band" och "emotioner."

Skapa kontinuitet i relationen

John Bowlby (1988) har påvisat betydelsen av kontinuerlig kontakt med en anknytningsperson. Bowlby talar om "trygg", "undvikande" och "ambivalent" anknytning.

Precisera behov vid överlämningar

Kurt Gordan (1996) har analyserat relevansen av bakgrundsinformation om klienter vid professionella möten. Gordan pekar på att tidig kännedom om en klients livssituation kan öka den professionellas empati för klientens problematik.

Samordna insatser mellan olika aktörer

Anthony Giddens (1991) har framhållit att tillit till ett organisatoriskt system understödjer tilliten till enskilda individer som är verksamma inom systemet. Giddens analys bygger på begreppen "tillit", "abstrakta system" och "institutionell reflexivitet."



**MÄLARDALENS HÖGSKOLA
ESKILSTUNA VÄSTERÅS**



SAMHÄLLSKONTRAKTET



**MÄLARDALENS HÖGSKOLA
ESKILSTUNA VÄSTERÅS**

Adress: Box 883, 721 23 Västerås

Adress: Box 325, 631 05 Eskilstuna

E-post: info@mdh.se **Webb:** www.mdh.se