



Evidensbaserat arbetssätt i samtalshjälp

– en studie om ungas och krisarbetares erfarenheter av skattningsskalorna ORS och SRS på Krisjouren för unga

Lina Kaivos

Masterarbete HYH
Sociala området
2016

MASTERARBETE	
Arcada	
Utbildning:	Det sociala området HYH
Identifikationsnummer:	5728
Författare:	Lina Kaivos
Arbetets namn:	Evidensbaserat arbetssätt i samtalshjälp -en studie om ungas och krisarbetares erfarenheter av skattningsskalorna ORS och SRS på Krisjouren för unga
Handledare (Arcada):	Åsa Rosengren
Uppdragsgivare:	Krisjouren för unga, Helsingfors Mission r.f.
<p>Sammandrag:</p> <p>Syfte: Syftet med detta masterarbete var att undersöka vilken betydelse ORS och SRS har i samtalshjälp på Krisjouren för unga och få kunskap om verktygen stöder krisarbetarna i arbetet med de unga. Detta studerades utgående från ungas och krisarbetares erfarenheter av skattningsskalorna ORS och SRS funktion inom samtalshjälp ur ett socialpedagogiskt perspektiv, med fokus på förändringsprocess, delaktighet och feedback. Frågeställningen var: Vilken funktion har ORS och SRS ur de ungas och krisarbetarnas perspektiv? Med underliggande temafrågor: Vilken betydelse har ORS och SRS för den ungas förändringsprocess? Vilken betydelse har ORS och SRS för den ungas delaktighet i utformande av samtalshjälpen? Vilken funktion har feedback inom samtalshjälp med hjälp av ORS och SRS? Metod: I studien användes den kvalitativa forskningsintervjun som metod. Materialinsamlingen skedde via temaintervjuer. Materialet analyserades med hjälp av materialbaserad innehållsanalys. I studien deltog sammanlagt 6 unga och 2 krisarbetare. Resultat: Resultaten av studien visade att systematisk användning av skattningsskalorna kan ha flera positiva funktioner på de ungas förändringsprocess; det öppnade till och möjliggjorde delaktighet genom ORS samt genom feedback i SRS. ORS sågs som ett hjälpmedel för att leda in till diskussion kring de ungas problemområden. Feedback i SRS kunde bidra till större förtroende för och tillit till krisarbetaren, vilket i sin tur hjälpte de unga i förändringsprocessen. Såväl unga som krisarbetare uppfattade ORS som lättare verktyg än SRS. Det upplevdes vara svårt att ge och ta emot feedback i SRS samt att svara ärligt och att muntligt diskutera markeringen. Speciellt svårt visade sig det vara att skatta relation, det kändes för personligt. Krisarbetarna upplevde att en lägre markering sällan ledde till någon konstruktiv diskussion. Konklusion: Studien ger uppdragsgivaren värdefull information om de ungas och krisarbetares erfarenhet av skattningsskalorna, som kan leda till verksamhetsutveckling. Systematisk uppföljning genom ORS och SRS inom samtalshjälp kan ses vara fruktbart och leda till att de unga känner sig delaktiga i processen. ORS funktion inom samtalshjälpen kan ses ha en större betydelse än SRS.</p>	
Nyckelord:	samtalshjälp, unga, ORS, SRS, förändringsprocess, delaktighet, feedback, Krisjouren för unga.
Sidantal:	77
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	7.6.2016

MASTER'S THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Master Programme in Social Services
Identification number:	5728
Author:	Lina Kaivos
Title:	Evidensbaserat arbetssätt i samtalshjälp -en studie om ungas och krisarbetares erfarenheter av skattningsskalorna ORS och SRS på Krisjouren för unga
Supervisor (Arcada):	Åsa Rosengren
Commissioned by:	Crisis Centre for Youths, Helsinki City Mission
<p>Abstract:</p> <p>Purpose: The purpose of this master thesis was to investigate the impact of the use of ORS and SRS in counselling. This has been investigated on the basis of how the clients, and the crisis workers, experienced ORS and SRS as measuring instruments throughout meetings. The theoretical framework was based on a social educational perspective, with three central themes; change, participation and feedback. The question was: What is the experienced function of ORS and SRS in the investigated client situations? With underlying theme questions: In which way have ORS and SRS affected the process of personal change for the clients? How significant have ORS and SRS been when it comes to the clients' possibility to frame the client meetings? Has the use of ORS and SRS led to a more extent use of feedback between the client and the crisis worker?</p> <p>Method: During the study qualitative research interview has been used as method. Material collection was done through thematic interviews. The material was analyzed using materials based content analysis. The study enrolled a total of 6 clients and 2 crisis workers.</p> <p>Results: The results of the study showed that the systematic use of feedback in counselling for young people was fruitful and as a consequence the clients experienced level of involvement in the client process as increased. In summary, the results showed that the ORS and SRS in many ways had a positive impact in young people's process of change. ORS was seen as a way of leading the conversation into the actual problem that the youth experienced. Feedback through the SRS could work as way to strengthen the trust for the crisis worker and help the client forward in its process. Crisis workers and clients alike regard ORS as easier to use than SRS. It was regarded as difficult to give and receive feedback through SRS. Furthermore, it was regarded as difficult to discuss this given feedback. It was regarded as especially difficult to rate the relation, as it felt too personal. The crisis workers felt that a low rating not very often opened up for constructive discussions. Conclusion: The study provided the constituent with valuable information about how young clients and crisis workers experience ORS and SRS as measuring tools. Tools that may very well lead to organizational development and cause client benefit. The use of ORS as a tool seems to have more impact than the use of SRS.</p>	
Keywords:	Counselling, clients, ORS, SRS, change, participation, feedback, Krisjouren för unga.
Number of pages:	77
Language:	Swedish
Date of acceptance:	7.6.2016

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosiaaliala YAMK
Tunnistenumero:	5728
Tekijä:	Lina Kaivos
Työn nimi:	Evidensbaserat arbetssätt i samtalshjälp -en studie om ungas och krisarbetares erfarenheter av skattningsskalorna ORS och SRS på Krisjouren för unga
Työn ohjaaja (Arcada):	Åsa Rosengren
Toimeksiantaja:	Krisjouren för unga, HelsinkiMissio ry
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Tavoite: Tämän opinnäytteen tavoitteena oli tutkia miten arviointityökalut ORS ja SRS vaikuttavat Krisjouren för unga -kriisipisteen keskusteluapuun. Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä on sosiaalipedagoginen näkökulma, jossa tutkittiin kolme keskeistä teemaa: muutosprosessia, osallisuutta ja palautetta. Tätä tutkittiin kysymällä nuorten ja kriisityöntekijöiden kokemuksia ORS ja SRS -arviointityökalujen toimivuudesta keskusteluavussa. Tutkimuskysymys oli: Mikä merkitys ORS ja SRS -työkaluilla on keskusteluavussa? Taustakysymykset olivat: Millainen merkitys oli ORS:llä ja SRS:llä nuoren muutosprosessiin? Vaikuttavatko ORS ja SRS nuoren osallistamiseen keskusteluavun suunnittelussa? Mikä on ORS ja SRS -työkalujen kautta annetun palautteen merkitys nuoren ja kriisityöntekijän vuorovaikutukseen keskustelutilanteessa?</p> <p>Menetelmä: Tutkimuksessa käytetty menetelmä on kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Aineiston keruu tapahtui teemahaastattelujen kautta. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tutkimukseen osallistui 6 nuorta ja 2 kriisityön ammattilaista. Tulokset: Tutkimuksen tulokset osoittavat, että palautteen systemaattisella käyttämisellä nuorten keskusteluavussa oli monella tavalla myönteisiä vaikutuksia nuorten muutosprosessiin. Se mahdollisti nuorten osallisuuden muutosprosessissa. ORS koettiin apuvälineenä, joka johdatti keskustelun käsittelemään nuorten kokemiaa ongelmaa. Palautteen antaminen SRS:ssä taas saattoi vaikuttaa parempaan luottamussuhteeseen nuoren ja kriisityöntekijän välillä. Sekä nuoret että kriisityöntekijät kokivat ORS:n helpompana työkaluna kuin SRS:n. Palautteen antaminen sekä vastaanottaminen koettiin vaikeana. Erityisen vaikeana koettiin arvioida asiakassuhdetta, koska se tuntui liian henkilökohtaiselta. Kriisityöntekijät taas kokivat, että palautteen suullinen läpikäynti harvoin johti rakentavaan keskusteluun. Johtopäätökset: Tutkimus antaa toimeksiantajalle arvokasta tietoa nuorten ja kriisityöntekijöiden kokemuksista työkalujen käytöstä, mikä voi johtaa toiminnan kehittämiseen ja tuoda lisäarvoa asiakkaille. Voidaan myös todeta, että ORS:llä on suurempi vaikutus keskusteluapuun kuin SRS:llä.</p>	
Avainsanat:	Keskusteluapu, nuoret, ORS, SRS, muutosprosessi, osallisuus, palaute, Krisjouren för unga.
Sivumäärä:	77
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	7.6.2016

INNEHÅLL

1	INLEDNING	8
2	BAKGRUND	9
2.1	Nationella riktlinjer för evidens inom socialt arbete	9
2.2	Evidensbaserad praktik	11
2.3	Systematisk uppföljning	12
2.4	Feedback Informed Treatment	14
2.5	ORS och SRS	15
2.6	Krisjouren för unga	16
3	TIDIGARE FORSKNING	18
4	TEORETISK REFERENSRAM	20
4.1	Socialpedagogik	20
4.2	Samtalshjälp – ett dialogiskt bemötande	21
4.3	Centrala teman	23
4.3.1	Förändringsprocesser	23
4.3.2	Delaktighet	25
4.3.3	Feedback	27
5	SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING	29
5.1	Studiens design	29
6	METOD	31
6.1	Kvalitativ forskningsmetodik	31
6.2	Urval, respondenter och genomförande	32
6.3	Temaintervju som insamlingsmetod	33
6.4	Analys av data genom innehållsanalys	34
6.5	Forskningsetiska aspekter	36
7	RESULTAT	37
7.1	De ungas erfarenheter av verktygen ORS och SRS funktion inom samtalshjälp	38
7.1.1	De ungas syn på förändringsprocessen med stöd av ORS och SRS	38
7.1.2	De ungas syn på ORS och SRS betydelse för delaktighet i samtalshjälp	41
7.1.3	De ungas syn på hur feedback fungerar inom samtalshjälp med hjälp av ORS och SRS	43
7.2	Krisarbetarens erfarenhet av ORS och SRS funktion inom samtalshjälp	48
7.2.1	Krisarbetarens syn på den ungas förändringsprocess med stöd av ORS och SRS	49
7.2.2	Krisarbetarnas syn på ORS och SRS betydelse för den ungas delaktighet inom samtalshjälp	53

7.2.3	Krisarbetarens syn på vilken betydelse feedback har inom samtalshjälp med hjälp av ORS och SRS	55
8	DISKUSSION	61
8.1	Resultat diskussion.....	61
8.2	Kritisk granskning	65
8.3	Konklusioner	68
8.4	Arbetslivsrelevans och förslag till vidare forskning.....	70
	KÄLLOR.....	72

BILAGA 1 Skattning av förändring ORS

BILAGA 2 Skattning av samtal SRS

BILAGA 3 Graf för förändring

BILAGA 4 Exempel på förändringskurvor i graf

BILAGA 5 Anhållan om forskningslov för masterarbete

BILAGA 6 Brev till respondenter

BILAGA 7 Intervjuguide för temaintervjuer

BILAGA 8 Exempel på kondensering av material

BILAGA 9 Exempel på analysprocessen

FIGURER

Figur 1. Evidens baserad modell, tagen ur Socialstyrelsen (2015)	11
Figur 2. Studiens design	30
Figur 3. Metodredovisning i figur	31
Figur 4. Exempel på egen tillämpning av analysprocessen	36

TABELL

Tabell 1. Tre teman ur ett socialpedagogiskt perspektiv	28
Tabell 2. Överkategorier och underkategorier ur analysprocessen	38
Tabell 3. Överkategorier och underkategorier ur analysprocessen	48

FÖRORD

Det har varit en utmanande, men också intressant process att skriva detta masterarbete. Jag känner en lättnad och tacksamhet att nu kunna skriva dessa ord. Jag vill tacka alla ni; vänner, familj, kollegor och handledare som har kämpat, stöttat och trott på mig genom hela processen.

Stort tack går till min man och mina barn, som orkat och stått ut. Älskar er till månen och tillbaka! Tack till min mamma, som ställt upp och hjälpt mig, du är guld värd! Tack också till mina systrar och lillebror som hjälpt mig och varit ett stort stöd.

Utan ert stöd skulle detta inte ha varit möjligt. TACK!

1 INLEDNING

Det finns ett ökande intresse för uppföljning av socialvårdens verksamheter inom välfärdssektorn idag. Tidigare låg fokus på kostnadsuppföljningar medan man nu ser nyttan och värdet av att också följa upp verksamheternas kvalitet och resultat. De centrala motiven för det växande intresset kan ses vara klient- och patientnytta, införande av ledningssystem och utvecklingen av evidensbaserad praktik. (Ohlman 2014:3)

Inom socialt arbete finns det ett behov av att kunna motivera de samhälleliga insatser som genomförs. Utvecklingen mot ett kunskapsdrivet kvalitativt arbete är därför relevant ur flera samhällsaspekter. Kunskaper om effekter, resultat och de komponenter och processer som ingår i ett behandlingsarbete som verksamheter bedriver är en viktig del i det ansvar eller krav för att kunna hävda nyttan med de åtgärder som används. Kunskapsfrågan inkluderar också en strävan mot ett kontinuerligt tillförande av kunskaper. (Denvall & Vinnerljung, 2006:20f)

Ett ökat intresse för brukarmedverkan inom den offentliga sektorn har sitt ursprung från motiv och perspektiv från flera olika håll. De uttryckligaste motiveringarna handlar om effektivitet och ambitioner att skapa en ökad demokrati. Effektiviteten upplevs kunna ökas genom brukarmedverkan och framträdas genom ökad kvalitet och bättre förverkligande av service, medan demokratin handlar om ökad rätt och mandat av medborgarna. (Hultqvist & Salonen 2014:117)

Brukarmedverkan är viktig vid verksamhetsutveckling. Dels för att klienterna bör ges möjligheten att medverka i och ha påverkan på forsknings- och utvecklingsarbeten som rör deras livssituation. Men även för att få reda på de mekanismer som påverkar resultaten. Det är nödvändigt att samla in data om överväganden, orsaker och motiv när det gäller klienternas och professionellas agerande i förändringsprocessen samt deras syn på resultatet. (Blom & Morén 2007:127)

Mycket av socialt arbete handlar om att implementera metoder, interventioner i syftet att uppnå en förändring i människans livssituation, en förändring i positiv riktning. Men hur kan vi veta att en insats resulterar i en förändring? Det kan man aldrig med säkerhet veta

och därför är det viktigt att utvärdera hur en metod fungerar i en viss verksamhet. Något som har fungerat i ett visst sammanhang kanske inte alls fungerar i ett annat. (Danermark 2011:55) För att kunna erbjuda klienter bästa möjliga vård och insatser krävs det att rätt metod används på rätt sätt. Det behövs kunskap om vilka metoder som fungerar, har vetenskaplig evidens. (Roselius & Sundell 2010:172; Roselius et al. 2010:173)

På Krisjouren för unga fanns det av olika skäl ett behov av att få kunskap (evidens) om korttids samtalshjälp är till hjälp för de unga, varpå mätverktygen ORS (Outcome Rating Scale) och SRS (Session Rating Scale) togs i bruk i klientarbetet. Jag blev därmed bekant med evidens baserad praktik genom mitt arbete på Krisjouren för unga, varifrån intresset för utförandet av denna studie väcktes. Arbetet är ett beställningsarbete från Helsingfors Mission.

2 BAKGRUND

2.1 Nationella riktlinjer för evidens inom socialt arbete

I finländsk politik lyftes utvecklingen av tankesättet om effektivitet och förbättring av verksamheter tydligt fram som nödvändiga inom bl.a. regionalpolitik, universitet, yrkeshögskolor, social- och hälsovårdstjänster, arbetskrafts politik samt inom politiska program redan år 2007. Det ställdes krav på att servicen skall vara effektiv och av god kvalitet. Dessa krav innefattar även ”rätt” kunskap, ”evidens” för att effektivisera och förbättra välfärdsservicen. Utvecklingen av välfärdsservicen ville man uppnå genom ökat brukarinflytande. Redan från 1980-talets början har man strävat till ökat brukarinflytande vid utveckling av välfärdsservicen. Trots detta så har det inte skett någon märkbar utveckling i användandet av evidensbaserade metoder inom välfärdsservicen i Finland. (Rajavaara 2011:205, 212)

Petteri Paasio (2014) skriver i sin undersökning, ”Näyttöön perustuva sosiaalityön käytäntö” att evidensbaserad praktik inte har väckt särskilt intresse inom socialt arbete i Finland. Paasio menar att det inte finns en enda social tjänst som arbetar utgående från evidensbaserad kunskap och inte ett enda universitet eller högskola i Finland som lär ut

om evidensbaserat arbete i socialt arbete, endast diskussion kring ämnet. (Paasio 2014:14) Rajavaara (2007) konstaterar att i Finland är man ännu i barnaskor när det kommer till att arbeta utifrån evidensbaserad kunskap inom socialt arbete. Dock så kan man se att utvecklingen av kunskapsbaserad politik och arbetsmetoder inom social praxis är en växande strävan till effektivitet i samhället. (Rajavaara 2007:28)

Med den nya socialvårdslagen som trädde i kraft i april 2015 vill man öka service med låg tröskel för barn och unga. Socialvårdslagen definierar de stödbehov som ordnandet av sociala tjänster och övrig socialvård baserar sig på. Klienterna skall ha rätt till de tjänster som tryggar både nödvändig omsorg och utkomst, samt tryggar barnets hälsa och utveckling. Målet är ett så effektivt och kortvarigt stöd som möjligt. Genom socialvårdslagen strävar man även efter att säkerställa tjänsternas kvalitet. (Socialvårdslagen 1301/2014) Även i ungdomslagen 7 a §: 2 samt i barn- och ungdomspolitiska utvecklingsprogrammet (2012–2015) betonas främjandet av samordningen av och effektiviteten i tjänster som riktar sig till unga i syfte att dessa ska vara tillräckliga, kvalitativt högtstående och lättillgängliga. Syftet med ungdomslagen och även med utvecklingsprogrammet är att stödja de ungas utveckling och självständighetsprocess, främja ett aktivt medborgarskap hos de unga och stärka deras sociala identitet samt förbättra de ungas uppväxt- och levnadsvillkor. Barn- och ungdomspolitiken fäster uppmärksamhet vid barnens och de ungas liv via tre spetsprojekt: delaktighet, likställdhet och hantering av vardagen. (Ungdomslagen 280/2015, 7 §; UMK 2012-2015) I det nationella utvecklingsprogrammet för social- och hälsovården; Kaste 2012-2015 är delaktighet och klientorientering centrala principer. Programmet syftar till att minska ojämlikheten och till att ordna social- och hälsovårdens strukturer och tjänster klientorienterat och ekonomiskt hållbart. I social- och hälsovårdstjänsterna innebär delaktigheten och klientorienteringen bland annat att människor ska få sin röst hörd och kunna påverka mera när det gäller beslut som berör dem själva, tjänsterna och hur de utvecklas. Det betonas i programmet att viktigaste är att det satsas på åtgärder som främjar välmående och förebygger problem och att tjänsternas kostnadseffektivitet förbättras. Bland en av programmets åtgärder nämns bl.a. att införa verksamhetsmodeller som stödjer vuxna som arbetar med unga. Sett ur befolkningens och klienternas synvinkel finns det problem och en stor regional variation i tjänsternas kvalitet, effekt, tillgång och tillgänglighet. (Kaste 2012:16-26)

2.2 Evidensbaserad praktik

Ursprungligen kommer EBP-filosofin (förkortning av engelska Evidence Based Practice) från hälso- och sjukvårdsområdet, där den utvecklades på inlärningsteoretisk grund och konkretiserades som en arbetsprocess av den amerikanska professor David Sackett med forskarlag. Som en modell för god praktik har den fått en omfattande internationell spridning, även inom det sociala området. Det fanns ett stort kunskapsbehov gällande interventionseffekter, det vill säga effekterna av sociala insatser för brukarna, som satte igång ett utvecklingsarbete bland forskare. Ett världsomfattande interventionsnätverk, Campbell Collaboration, grundades med målet att utveckla och sprida kunskaper på detta område. (Bermark et al. 2011:14-16)

Evidensbaserad praktik innebär en medveten och systematisk användning av flera kunskapskällor för beslut om insatserns effekter (se figur 1): *den bästa tillgängliga kunskap* vilket kan vara allt från stora studier till rapporter, lokala eller regionala material, *personens (brukarens) erfarenhet och önskemål*, *personens situation* samt *professionell expertis* dvs. personalens erfarenheter och kompetens. Den professionella integrerar de olika kunskapskällorna i dialog med den berörda personen och beslutsgrunderna redovisas öppet. (Freij 2012:15-20)



Figur 1. Evidens baserad modell, tagen ur Socialstyrelsen (2015)

Hur informationen från de olika kunskapskällorna vägs samman bestäms av det nationella och lokala sammanhanget, till exempel vilken tillgång som finns vad gäller lagstiftning

på området, riktlinjer och sammanställning av lokal kunskap. Den evidensbaserade praktiken baseras på forskning, studerar mätbara fenomen och är användbar inom flera områden inom socialt arbete. (Freij 2012:15-20)

Argument för att etablera evidensbaserad praktik inom socialt arbete relateras framför allt till yrkesetik och till lagens krav på kvalitet, men även den möjlighet det ger till uppbyggnad av ett professionellt kunnande, trovärdighet och legitimitet. Det tyngsta argumentet är att på god grund tillförsäkra brukarnytta. (Svanevie 2013:31; Bermark et.al 2011:19)

2.3 Systematisk uppföljning

Systematisk uppföljning av socialvårdens verksamhet är en viktig del i lokalt kvalitetsarbete och är en förutsättning för en evidensbaserad praktik. Till grund för den systematiska uppföljningen på gruppnivå behövs bl. a. enhetlig och strukturerad dokumentation samt kontinuerlig uppföljning på individnivå. Syftet med systematisk uppföljning är att kvalitetssäkra verksamheten och skapa underlag för förbättringsarbete. (Ohlman 2014:7)

Systematisk uppföljning är en viktig del i utvecklingen av en evidensbaserad praktik inom socialvården då den kan bidra till ökad kunskapsbildning och kunskapsstyrning och fungera som underlag för vad som prioriteras och för lokalt förbättringsarbete. (Olson 2011:27)

Systematisk uppföljning handlar om att dokumentera arbetet med enskilda klienter för att följa upp hur det går för dessa klienter och om att sätta ihop denna information i syfte att utveckla och förbättra verksamheten. Nyttan och användningen av systematisk uppföljning kan delas in i tre olika nivåer: 1) individuell uppföljning; det vill säga det direkta arbetet med klienten, 2) verksamhetsuppföljning; som är på verksamhets nivå för att utveckla verksamheten och 3) nationell uppföljning, vilket är på nationell nivå i form av exempelvis öppna jämförelser. Ett betydelsefullt skäl för att använda systematisk uppföljning kan ses vara den klarhet den ger av verksamheten och i längden den nytta det medför för klienterna. Dessutom underlättar systematisk uppföljning förverkligandet av krav och förväntningar på verksamheten när det kommer till att behandla, dokumentera

och att säkra verksamhetens kvalitet, men också gällande att skapa och anpassa dokumentation till olika register som används för att jämföra kvalitet. Systematisk uppföljning kan också vara till fördel för att ge goda grunder till ledning och nämnder för beslut om resurser och insatser. Vidare är systematisk uppföljning till nytta för att underlätta skapandet av tillförlitlig erfarenhet som utgångsläge för värdering av nya metoder och bedömningsmetoder, grundade på det egna arbetet och dess resultat. (Ohlman 2014:7)

Viktiga frågor att ställa i en verksamhet som Krisjouren för unga, är om sättet att arbeta hjälper klienter att få en förändring i sin livssituation. Det är också viktigt att få veta om klienter tycker att de får ett bra bemötande. Grundläggande frågeställningar var; Hur kan vi veta att den insats som klienten får ta del av är till hjälp? Hur kan vi veta om olika insatser verkligen bidrar till en förändring i klientens vardag? Hur kan vi arbeta för att lyckas engagera klienten i sin egen förändring och att klienten upplever få möjligheten att påverka arbetets genomförande? Vad tycker klienterna om hur krisarbetarna arbetar? Och hur kan krisarbetarna öka sin kunskap om vad som är till hjälp? Dessa frågor låg som grund till varför man på Krisjouren för unga på HelsingforsMission sökte efter en gemensam metod eller struktur att använda inom samtalshjälpen. (Arolinna 2015) Många frågor kan bli lättare att besvara med evidensbaserad kunskap som grund (Freij 2012:21). Genom att använda sig av en gemensam struktur och följa upp uppsatta frågeområden skapas förutsättningar för utvärdering av verksamheten och möjlighet till verksamhetsutveckling. På ett lokalt plan kan det även skapa möjligheter till kollegialt lärande och kunskapsbyggande. Man tänker att kvaliteten på insatserna kan öka och antalet avhopp minska. Man behöver aktivt arbeta med att engagera klienter så att de får just den hjälp de behöver för att förändra sin situation. Då klienter får chansen att påverka en insats, ökar också deras vilja att stanna kvar och arbeta vidare med en förändring. (Anderson-Långdahl & Marklund 2014:4)

Klientarbetet i form av samtalshjälp utgör verksamheten på Krisjouren för unga. Längre har det samlats in statistik på antalet klientbesök, men aldrig har man mätt kvaliteten på tjänsten som erbjuds klienterna. Den enda responsen om arbetet har varit i form av enskilda responsblanketter från klienterna. Ett behov av att kunna mäta kvaliteten och effektiviteten på arbetet som utförs har länge funnits, men ett passande verktyg för det hade ännu inte hittats. Man önskade hitta ett verktyg som skulle vara enkelt att använda

för klienter och krisarbetare. Kriteriet var att verktyget måste utföras genom mänsklig interaktion. Samtidigt fanns det även ett behov utifrån om att kunna bevisa verksamhetens resultat, bl.a. för finansörerna för verksamheten på Krisjouren för unga. Under en studiebesöksresa som personalen på Krisjouren för unga och Nuorten kriisipiste gjorde i Köpenhamn våren 2013 fick de höra om metoden Feedback Informed Treatment (FIT). Intresset väckte för att ta i bruk och implementera metoden i syfte att kunna redovisa för resultat och få kunskap som hjälper krisarbetaren i sitt sätt att arbeta med klienten samt tillföra kunskap för verksamhetsutveckling. Genom klienternas delaktighet och feedback vill man kunna förbättra och utveckla samtalshjälpen på Krisjouren för unga. (Arolinna 2015)

2.4 Feedback Informed Treatment

FIT - Feedback Informed Treatment, är ett mångteoretiskt förhållningssätt till utvärdering och förbättring av kvalitet och effektivitet i beteendevetenskapligt arbete. Det innebär att man på ett rutinmässigt och formellt sätt ser till att få feedback från brukare om terapeutisk allians och behandlingsresultat och att man använder informationen till att genomsyra och skraddarsy den service som erbjuds. (Miller & Bertolino 2012:2) FIT baserar på erfarenheter och forskning om vad som fungerar i terapi. Metoden är utvecklad av Scott D. Miller, grundaren av The International Center for Clinical Excellence (ICCE). ICCE är ett internationellt virtuellt nätverk som skapats för att stödja professionella hjälparbetare, forskare, chefer och politiker att förbättra kvalitet och resultat inom den psykiska hälsovården och psykiatrin. FIT är godkänt som evidensbaserat av den nationella organisationen SAMSHA i USA. (Miller & Bertolino 2012:17)

Den grundläggande idén bakom FIT är att den professionella efterfrågar feedback från klienterna vid varje samtal på ett formaliserat sätt genom mätverktygen ORS-Outcome Rating Scale (bilaga 1) och SRS-Session Rating Scale (bilaga 2). På svenska används Skattning av förändring för ORS och Skattning av samtal för SRS. Feedbacken innefattar deras syn på effekten av behandlingen och deras upplevelse av samarbetet med den professionella. Det används så att man vid varje samtal ber klienten fylla i skattningsskalan ORS som har fyra skalor om hur livet är för dem just nu. Dessa skattningar hjälper den professionella att snabbt få en överblick av hur varje klient har

det. Efter några samtal får den professionella en bild av om samtalsstödet ger effekt, att de får den hjälp de behöver. Klienterna får också i slutet av varje samtal fylla i skattningsskalan SRS med fyra skalor som handlar om hur de upplevt mötet med den professionella. Dessa skalor skall hjälpa den professionella att anpassa sitt arbetssätt och samtalen så att det blir till nytta för varje enskild individ, ett sätt att kvalitetssäkra varje samtal. Varje professionell arbetar i övrigt enligt den metod eller arbetssätt som man har som utbildning sedan tidigare. Genom att systematiskt använda ORS och SRS utvärderar den professionella och klienten det arbete som de planerar och genomför. Det är ett klientspecifikt möte mellan klienten och den professionella. (Miller & Bertolino 2012:59-62)

Klientens skattningar på skalorna sätts efter varje gång in i en graf och bildar efter hand en kurva som kallas för förändringskurva. (se bilaga 3 & 4) Den resulterande kurvan liknar och fungerar ungefär på samma sätt som utvecklingskurvor som används inom medicinen för att skatta längd, vikt och huvudomfång. Grafen följs med under hela klientförhållandet. Den professionella diskuterar förändringskurvan regelbundet med klienten för att följa med om samtalen är till hjälp för klienten och för att kunna identifiera negativt utfall. Då klienten visar negativa resultat försöker man ändra på det som inte fungerar för att undvika att klienten avbryter eller går kvar för länge i behandlingen, vilket inte är optimalt. (Miller & Bertolino 2012:60-61)

2.5 ORS och SRS

Benämningarna för skattningsskalorna varierar i litteraturen allt från att vara mätinstrument, arbetsredskap, arbetsverktyg, mätverktyg. I denna studie används benämningarna skattningsskalor, mätverktyg eller endast verktyg som då syftar på ORS och SRS. För enkelhetens skull används i fortsättningen endast förkortningarna ORS och SRS.

ORS används i början av samtalet och skall användas vid varje samtal under klientförhållandet. ORS ämnar mäta den ungas välmående. Genom skalorna ber man klienten att tänka tillbaka på föregående vecka eller på tiden sedan förra besöket och hur hen skulle skatta sitt mående ur fyra olika funktioner, d.v.s. individuellt, rationell, social

och allmänt välmående. Man ber klienten markera sin skattning på de fyra olika linjerna som är exakt 10 cm långa. Längst till vänster är sämsta möjliga och längst till höger det bästa möjliga. Det är viktigt att den professionella förklarar för klienten att skattningen skall spegla ett genomsnitt av måendet av den senaste veckan och inte utifrån hur det känns här och nu. Den professionella bör försäkra sig om att klienten tycker att markeringen speglar hans upplevelse och funktionsförmåga, så att klienten känner sig säker på att ORS verkligen följer och överensstämmer med klientens känsla av välmående. (Bargmann & Robinson 2012:67-69) SRS tas fram i slutet av varje samtal och ämnar mäta den terapeutiska alliansen. D.v.s. den unga ger feedback på samtalet genom att även här fylla i fyra skalor. Skalorna innefattar kvaliteten på relationen genom att skatta relationen mellan klient och den professionella, mål och ämne, sätt att arbeta eller metod och allmänna upplevelsen av samtalet.(Bargmann & Robinson 2012:73)

ORS och SRS tar båda mindre än tre minuter att fylla i, mäta och tolka. Den professionella mäter och räknar ut slutsumman av alla markeringar på skalorna, som kan vara allt mellan 0-40 och skriver sedan in det i grafen som efter tid bildar en förändringskurva. Den främsta avsikten med ORS och SRS är att förse den professionella med information som man kan utforska vidare. De fungerar som dialogverktyg som ger den professionella information och gör det möjligt för den professionella att på ett bättre sätt hålla fokus på resultat och allians. Genom att det finns en graf som är tillgängligt för både klient och den professionella, ökar det möjligheten till ett öppet och transparent samtal som inbegriper klientens perspektiv då man tar beslut om hjälpinstanser. Det blir en garanti för att hjälpen anpassas och skraddarsys som svar på klientens feedback och utifrån samtalet mellan den professionella och klient. De kan också användas som grund för att söka konsultation eller handledning i ett visst ärende. På så vis ses ORS och SRS som verktyg för kvalitetssäkring. (Bargmann & Robinson 2012:67ff)

2.6 Krisjouren för unga

Brukare benämns i denna studie med klienter eller unga. Klienter är de unga som erhåller hjälp vid Krisjouren för unga. Med ordet profession och professionella menas här all typ av personal som arbetar inom det sociala området eller med samtalshjälp. För personalen

på Krisjouren för unga används benämningen krisarbetare, eftersom det är den officiella arbetstiteln.

Krisjouren för unga är en lågtröskelverksamhet inom tredje sektorn som erbjuder 12-29 – åriga svenskspråkiga ungdomar, unga vuxna samt deras närstående kostnadsfri och lätt tillgänglig professionell hjälp i form av samtalshjälp. Krisjouren för unga erbjuder kortvarig samtalshjälp, vilket betyder att besöken i regel är 10-20 till antalet, beroende på situationen och problematiken. Vanligtvis träffar klienten krisarbetaren en gång i veckan i 45-60 minuter. Vid behov hänvisas klienten vidare till någon annan vårdform. Klienten har själv möjlighet att påverka hur besöken fortskrider och målsättningen för besöken ställs upp i samarbete med klienten. Dessa målsättningar kan också ändras eller få nya nyanser på vägen. Klientens upplevelse av sin situation är subjektiv och klienten får själv när som helst ta upp om hen vill avsluta sina besök vid Krisjouren för unga. Klienten har också rätt att fråga och ifrågasätta varför krisarbetaren arbetar eller gör på ett visst sätt. Syftet i samtalsstöd är att arbeta på ett så öppet sätt som möjligt i relation till klienten. (Verksamhetsberättelse 2015)

Den huvudsakliga målsättningen är att erbjuda reflekterande samtal i ett tillräckligt tidigt skede för att öka målgruppens psykosociala välbefinnande samt förebygga djupare mental ohälsa, marginalisering och ensamhet bland unga. För att komma till Krisjouren för unga behövs ingen remiss eller diagnos, utan man kommer genom att kontakta jouren per telefon, e-post eller genom att komma på jourbesök utan tidsbeställning. Det finns inga begränsningar gällande boningsort. Krisjouren för unga grundades 2004 och är en del av Helsingfors Mission. Verksamheten har tre huvudsakliga tyngdpunktsområden; klientarbete, nätverkssamarbete och förebyggande arbete i form av gruppverksamhet samt verksamhet i samarbete med skolor. Oftast leder jourkontakterna till ett reserverat besök till en krisarbetare; för det mesta individuellt, men också för par- och familjebesök. Samtalshjälpen genomförs även i gruppform som olika stödgrupper för unga och unga vuxna samt föräldrar. (Verksamhetsberättelse 2015)

Verksamheten vid Krisjouren för unga grundar sig i tvärvetenskaplig kunskap med inslag från olika inriktningar. Inom klientarbetet och samtalshjälpen är arbetssättet till sin natur öppen, dialogisk, reflekterande, resurscentrerad och lösningsinriktad. Klientarbetet utgår från klientens aktuella situation och skraddarsys enligt klientens behov. Samtalshjälp fokuserar på att hjälpa den unga klienten att finna sina inneboende resurser, förstärka

dessa samt hitta nya tankesätt och möjliga lösningar för sin situation. I arbetet ses den unga som expert på sitt eget liv, och relationen byggs upp i ett samarbete mellan klienten och krisarbetaren. Krisarbetaren har en stödande roll, vilket bland annat innebär att finnas till hands, vägleda, ge råd vid behov, lyssna, ge feedback, ta emot känslor och hjälpa klienten att komma vidare. (Verksamhetsberättelse 2015)

3 TIDIGARE FORSKNING

Det finns forskning kring mätverktygen ORS och SRS, dock är de flesta kvantitativa till sin natur, vilket gör att det inte är så relevant för denna studie. Det tycks finnas en saknad av forskning kring brukarnas upplevda erfarenheter av ORS och SRS. Två studier kunde hittas som berör brukarnas erfarenheter av ORS och SRS gjorda i Finland.

Sökningar gjordes via Nelli portal i databaserna Academic Search Elite (EBSCO), THL och Google Scholar, samt socialstyrelsen med följande sökord på svenska: Feedback Informed Treatment, FIT, ORS, SRS, stödsamtal, samtals hjälp, samtalsstöd, hjälp till självhjälp, evidens, psykosocialt arbete, unga, kvalitet, servicekvalitet. På finska användes sökorden; nuoriso, vaikuttavuus, nuori. De engelska sökorden var; youth, therapeutic alliance, outcome. Vidare har även sökningar gjorts i Cochrane Collaboration och Campbell Collaboration. Sökningar har endast gett få träffar med sökorden FIT, feedback informed treatment. Grundaren för FIT; Scott D. Miller kontaktades också i hopp om att få information om mera omfattande kvalitativa forskningar som gjorts angående ORS och SRS. Det visade sig endast finnas några pågående projekt som kan hittas i Danmark och Norge. I Sverige kunde hittas några kvalitativa studier om brukarnas erfarenheter av ORS och SRS, dock på kandidatnivå, vilket gjorde att de inte togs med här. Härmed presenteras två studier om erfarenheter av ORS och SRS kopplat till klientarbete inom människovårdande yrken.

I en artikel skriven av Ilpo Kuhlman (2012:17) redovisar han för en undersökning som gjordes på Kuopion Psykiatrian palveluyksikkö om en beskrivning av ORS och SRS som användes med deprimerade personer i parterapi. Undersökningen är en del av Dialogiset ja narratiiviset prosessit masennuksen pari- ja perheterapiassa- (DINADEP), var man undersökte parterapiens utfall i naturliga vårdomständigheter. Klientens och partners psykiska stress följdes upp med hjälp av ORS-skalan. Klientens, partners och

terapeutens terapeutiska allians följdes med SRS-skalan. Resultaten i undersökningen visar att man kan med hjälp av skalorna få kunskap om hur vården framskrider och kvaliteten på samarbetet under terapivården. Skattningsskalan SRS gav sådan information som annars nödvändigtvis inte skulle ha kommit fram. Som exempel gavs att man med hjälp av SRS kunde märka att ett par hade skattat sessionen på mycket olika sätt. Båda hade trott att de tyckte lika om sessionen. Denna observation ledde för dem till nya diskussioner om olikheter i parförhållandet. En systematisk uppföljning av patientens och partnerns psykiska stress samt terapeutiska allians upplevdes ge i varje patientfall information om hur förändringen och processen framskrider. Fördelen med skattningsskalorna ansågs vara att det var lättare att följa med hur vården framskrider i stunden och med en specifik intervention för paret i fråga. En förutsättning för användandet av skattningsskalorna var att både terapeuten och paret hade en positiv inställning till verktygen. Paret som skattar behöver mod att våga säga vad de egentligen tycker och terapeuterna behöver våga ta emot feedback från patienterna. (Kuhlman, 2012:24-25)

I en Pro-gradu avhandling gjord av Nora Mustonen (2012) ville hon ta reda på hur systematisk uppföljning med ORS och SRS lämpar sig inom specialsjukvårdens akutvård, samt hur systematisk uppföljning inverkar på de professionellas sätt att arbeta. Särskild fokus låg på vad som konstaterats vara framgångsrika element i psykoterapeutisk vård utgående från ett klientorienterat och alliansarbetande perspektiv. Studien var både kvantitativ och kvalitativ till sin natur, där fokusgruppintervju användes som insamlingsmetod. Den empiriska kontexten utfördes med en mångprofessionell krishjälpsgrupp, med specialisering på vård av personer med psykotiska symptom. (Mustonen 2012:8ff.) Studiens resultat visade att med systematisk uppföljning av mående och allians med hjälp av skattningsskalorna kunde framgång i vården förutsägas inom akutarbete. Patientens upplevelse av en förbättring i mående och i allians visade sig ha betydelse för att skapa framgångsrika vårdrelationer. De professionella upplevde att skattningsskalorna var till nytta som ett verktyg för att ta saker till diskussion och för att vara uppmärksam på samarbetsrelationen (alliansen). De professionella upplevde det svårt att ta på tals och diskutera samarbetsrelationen. I dessa fall som vårdrelationen inte hade fungerat, saknade de professionella metoder för hur de skulle ta på tals och reparera de samarbetsproblem som framkom ur verktygen. De professionella hade istället diskuterat mål och arbetssätt. (Mustonen 2012:32ff.)

Sammanfattningsvis visar resultaten från ovan beskrivna studier att för att användningen av skattningsskalorna skall vara till nytta är det viktigt att skalorna används regelbundet vid varje träff, att de professionella har satt sig in i hur skalorna används och att de har förmågan att diskutera patienternas markeringar speciellt på relation.

4 TEORETISK REFERENS RAM

Denna studie strävar till att med hjälp av ett socialpedagogiskt perspektiv försöka förstå och förklara hur man inom samtalshjälp arbetar, reflekterar, utformar och utför sitt arbete med hjälp av brukarmedverkan. Det görs genom att undersöka dess betydelse för den ungas förändringsprocess. Valet av socialpedagogik som teoretisk utgångspunkt bottnar i dess koppling till samtalshjälp och de professionellas sätt att arbeta med processer som pågår där. Utifrån studiens syfte, tidigare forskning och dess förankring till socialpedagogiken har tre teman vuxit fram; förändringsprocess, delaktighet samt feedback, alla ur ett socialpedagogiskt förhållningssätt.

4.1 Socialpedagogik

Socialpedagogiska förhållningssätt utvecklar goda möten så att goda skäl till förändring kan uppstå. (Cederberg & Berglund 2014:57) Det har som målsättning att undvika stämpling och i mån av möjlighet hålla ungdomar kvar i vanliga omständigheter. Därför blir situationen och problemets situation betydelsefulla verktyg i bemötandet. Det finns inga hopplösa fall, bara till synes hopplösa situationer, vilket utgör det socialpedagogiska uppdraget. (Cederberg & Berglund 2014:51-53)

Socialpedagogik kan förstås som att studera de hinder eller möjligheter som är förenade med att uppnå delaktighet i samhällets olika gemenskaper, och hur detta kan förmedlas till och integreras hos den som behöver den hjälpen. Delaktighet ska då bygga på en önskan om detta och inte vara tvingande. Det pedagogiska i socialt arbete är hur förändringsarbetet kan utföras så att det blir ett stöd för personen. Detta gör man genom att synliggöra de villkor som kan innebära möjligheter respektive hinder för detta. Således kan den pedagogiska uppgiften i socialt arbete formuleras som att ”hjälpa den enskilde

att finna sin egen väg”; en väg som inte avviker från det ”normala” på ett sätt som gör att det blir påfrestande för den enskilde eller för omgivningen eller bådadera. Viktigt inom socialpedagogiskt arbete är att skapa möjligheter för klienten att själv vara med och påverka sin situation och utveckling. Arbetet bör vara en samspelsprocess där förslag och arrangemang arbetas fram av klienten och den professionella tillsammans. Den professionella skall vara ett stöd för klienten utan att ta över klientens uppgifter, där man arbetar efter en handlingsstrategi som bygger på möjligheter snarare än på hinder. Arbetet ska bygga på resurstänkande, det vill säga genom att lyfta fram det positiva som finns inom var och en samt på att skapa ett ”klimat” där individen själv vågar agera. (Cederberg & Berglund 2014:89-91)

4.2 Samtalshjälp – ett dialogiskt bemötande

Stödsamtal, samtalsstöd och counselling är liktydiga benämningar för vad som i denna studie benämns som samtalshjälp. Detta för att samtalshjälp är den benämning som används för det arbete som utförs på Krisjouren för unga.

Enligt Bergmark & Lundström (1998:293) är samtalshjälp en samtalsform som i olika utsträckning inbegrips i allt socialt arbete i möte med människor som inte har en direkt tydlig teoretisk grund. Samtalshjälpens innehåll och utformning kännetecknas, förutom av den utbildning, yrkeserfarenhet och personliga kompetens den enskilda professionella har med sig, även av syftet med det specifika professionella mötet i relation till dess organisatoriska ram. Det kan handla om allt från utredningsarbete och bedömning inom socialvårdens maktbefogenheter till psykosocial behandling i form av krissamtal eller familjesamtal. Samtalets innehåll och utformning skiljer sig betydligt mellan dessa former. (Bergmark & Lundström 1998:300-301 ; Nelson-Jones 2005:17) När man talar om stödsamtalet som enskild insats, menas vanligen en behandlings- eller insatsform som syftar till att åstadkomma ett förändringsarbete med inriktning på att lösa eller lindra problem genom samtal. Insatsen innefattas i benämningen stödjande samtal, en åtgärd tillhörande åtgärdsgruppen psykologisk och psykosocial behandling.(Socialstyrelsen 2005) Professionella som arbetar med samtalshjälp kan beroende på organisatoriskt sammanhang ha olika yrkestitlar men som gemensam nämnare en likställig utbildning inom det sociala området. (Nelson-Jones 2005:14-15)

Samtalshjälp innebär kommunikation mellan klient och professionell. För att kunna relatera till sina klienter på ett bra sätt och hjälpa dem att förstå sina problem behöver den professionella ha färdigheter i ett dialogiskt bemötande. (Larsson 2010:22)

Det finns två grundfärdigheter som krävs hos både den professionella och klienten. Den första är kommunikations- och handlingsfärdigheter eller färdigheter som är förenade med inre beteende. Dessa omfattar iakttagbara beteenden; vad människor gör och hur de gör det. Den andra är kognitiva färdigheter eller färdigheter som är förenade med inre beteende. (Nelson-Jones 2005:19-24)

Kvaliteten på professionell-klientrelationen är av störst vikt för att samtalen skall bli framgångsrika. Många grundläggande färdigheter är således sådana som förbättrar professionellas och klienters kontakt med varandra. Till dessa färdigheter hör att kunna förstå klienters inre referensram och spegla deras känslor. En annan grundläggande färdighet är att kunna hjälpa klienterna att förstå sina problem och sin situation bättre. Det handlar om att den professionella kan ställa frågor om klienternas känslor, fysiska reaktioner, tankar, kommunikation och handlingar. Vidare kan andra grundläggande färdigheter vara att med enkla och direkta medel hjälpa klienter att förändra hur de tänker, känner, kommunicerar och handlar. Att ifrågasätta och ge feedback är två färdigheter som den professionella kan använda i ett senare skede för att få klienter att vidga sin syn på sig själva och sina problem. (Larsson 2010:32 ff.; Nelson-Jones 2005:109)

Enligt Tärnfalk (2010) är relationen mellan den professionella och klienten av största betydelse i samtalshjälp. Det är en förutsättning att relationen präglas av tillit och respekt för att samtalshjälp kan anses vara främjande för individen. Han anser att tillit skapas genom tydlighet och respekt vilket innebär att lyssna och vara lyhörd för de behov klienten har, även om det inte inom verksamhetens ramar går att tillgodose alla önskemål och åsikter. Med tydlighet kan menas att tydliggöra de förutsättningar som finns både om relationen och vad verksamheten kan och inte har möjlighet att erbjuda. Med tydlighet kan klienten bli delaktig i processen. Det menas vidare vara ett verktyg vid förändringsprocesser och kan också beskrivas som ett sätt att mobilisera resurser för att hantera olika situationer på olika nivåer, och inte bara i den aktuella situationen som gett anledning till kontakt med samtalsmottagningen. (Tärnfalk 2010:163)

4.3 Centrala teman

Utgående från ett socialpedagogiskt synsätt samt vad som är centrala teman i arbetsverktygen ORS och SRS, blev fokus i denna studie på förändringsprocess, delaktighet och feedback. Dessa teman kändes som relevanta och viktiga att lyfta fram för att de ofta överlappar varandra och det ena påverkar det andra i den pedagogiska samspeletsprocessen. Temat förändringsprocess är ett övergripande tema för studien, dels för att allt socialt arbete har med förändring att göra men också för att begreppet tillhör själva kärnan i det socialpedagogiska sättet att se på social förändring. Delaktighet framstod tidigt som ett centralt tema för att man arbetar på Krisjouren för unga utgående från att klienten är i fokus, men även för att den är en av socialpedagogikens utgångspunkter. Det tredje tema feedback har inte samma anknytning till socialpedagogiska teorier och metoder som de två övriga. Det är inte en uttalad och självklar pedagogisk fråga, men eftersom feedback spelar en viktig roll för personutveckling och relation samt för reflektion för att förstå förändringsarbetet, anses temat vara relevant för studien.

4.3.1 Förändringsprocesser

För att en förändring skall kunna ske är mötet mellan klient och den professionella av betydelse. Mötet ska ge utrymme för identifikationer, reflektioner och praktiskt hanterande i olika situationer. Att tillsammans genomföra aktiviteter där deltagarna är jämlika, kan öppna upp för ömsesidig respekt för varandra, vilket kan bidra till att ett förtroende mellan den professionella och klienten kan byggas upp. (Cederberg & Berglund 2014:111)

Relationen mellan professionell och klient är av stor betydelse för att metoder ska vara verkningsfulla. I relationer blir människan känslomässigt engagerad och det sker något när de möts av förståelse, intresse och uppmärksamhet. Detta påverkar i sin tur på ett avgörande sätt motivation, inställning och på sikt positiva förändringsprocesser. Bäst lyckas man med flexibla förhållningssätt som kombinerar rätt insats vid rätt tillfälle, vilket får klienten att känna sig både sedd och hörd. Hur man tar sig ut ur problematiska livssituationer påverkas av tidigare erfarenheter, upplevelser och relationer. Därför har känslö- och relationsaspekter en stor roll i förändringsprocesser. (Cederberg & Berglund

2014:142-143) Det professionella bemötandet har stor betydelse och är som bäst då det har en personlig karaktär. Mänskliga processer som återhämtning, rehabilitering och motståndskraft till att hantera svårigheter hämtar sin näring från sociala sammanhang och mänskliga rum. I det professionella bemötandet krävs processer av tillit och kemi för att något skall hända. Den professionella gör intryck och avtryck i känslor och upplevelser hos klienten. Detta kan förmedla och inspirera klienten till att se på sig själv på ett mer positivt sätt, samt bidra till växande självkänsla och självförtroende samt att uppleva livet som mer eftersträvansvärt. Mening i tillvaron och känsla av sammanhang är faktorer som skapas, repareras och utvecklas i samvaron med andra människor. (Cederberg & Berglund 2014:144) I goda möten med professionella skapas goda skäl för positiva förändringsprocesser. Kvaliteten på alliansen och terapirelationen framhålls som mycket betydelsefull av flera forskare. Den professionellas förmåga att lyssna, visa respekt och medkänsla är en trygghet som gör att motivation till förändring och samarbetsallians skapas. Det mest avgörande för positiva förändringsprocesser är klientens inställning till sig själv och till livet. En förändring kan behöva ske på flera olika nivåer; både individuellt eller i klientens livssituation, som kan vara exempelvis familjeproblem, relationsproblem, ekonomiska problem osv.. Därför är det viktigt att ta reda på vad det är som behöver förändras. (Cederberg & Berglund 2014:162) Utveckling och förändring är en del av livsprocessen. Medvetenheten om sig själv kan förändras, upplevelser av andra och av sin omgivning kan förändras, deras handlingar kan förändras och de överordnade strukturer, vilka de ingår i, kan förändras. Dessa förändringar berör olika hierarkiska och logiska nivåer av mänskligt liv. De står även i ett ständigt och ett nödvändigt samspel med varandra. Alla dessa typer av förändringar kan leda till en annan förändring på en annan nivå. (Bernler & Johnsson 2001:98) En central uppgift i det pedagogiska arbetet är att hjälpa klienten att i vardagen ge utrymme för att reflektera över sin livssituation. (Cederberg & Berglund 2014:174)

Människor är inte statiska, människor är en process. Att ha ett statiskt synsätt är att anse att vi aldrig förändras, ”jag är som jag är”. Genom att istället se oss som en process som är i ständig förändring, förstår vi att vi kommer att få nya kunskaper, nya behov eller begär, nya erfarenheter och att kroppen, sinnet och livet i sin helhet förändras över tiden. Det gör oss också ansvariga för det som sker, för känslorna som skapar avsikter, intentioner och behov som ställer dig i en valsituation. Valen vi gör får framtida konsekvenser både för vår egen del och för vår omgivning. (Gunnarsson 2015:58)

Den professionella möter människor som inte alltid kan hantera kraven på förändringar på ett för dem tillfredsställande sätt och kanske med många misslyckade lösningsförsök bakom sig. Stora krav ställs därför ofta på den professionella, att på ett genomgripande sätt kunna arbeta med förändringar av människor och deras livssituation. Detta kräver att den professionella har kunskap om förändringens villkor och förändringsstrategier. (Bernler & Johnsson 2001:102)

4.3.2 Delaktighet

Flera argument talar för ökad delaktighet i socialt arbete. Maktutjämning bygger på antagandet att myndigheterna har för stor makt över brukarna. Tack vare ökad delaktighet råder man bot på den antagna maktobalansen. Det andra argumentet för delaktighet är serviceanpassning. Målet är att man i verksamheten bättre skall ta i beaktande brukarnas önskemål och behov och på så vis utveckla servicen att bättre motsvara brukarnas förväntningar. (Dahlberg & Vedung 2013:43ff.) Inom socialt arbete används delaktighet ofta synonymt med brukarmedverkan, brukarinverkan, klientmedverkan, brukarinflytande. I denna studie används benämningen delaktighet som ämnar beskriva hur klienten kan ta del av och påverka samtalshjälpen så att den är till hjälp för dem.

Begreppen brukarinflytande, medverkan och delaktighet används när man avser att brukare på något sätt kan ta del av eller påverka besluten som rör deras egna insatser eller när brukare kan påverka utformningen och styrningen av de verksamheter som ger insatserna. Det handlar helt enkelt om hur de personer som får insatserna ska få mandat och möjlighet att påverka beslut som får stora konsekvenser för hans eller hennes eget liv och vardag. Uttrycken brukarmedverkan eller delaktighet anger att de personer som får insatserna på något sätt medverkar och är delaktiga i en process, oavsett vad denna delaktighet leder till. Uttrycket brukarinflytande skulle i så fall förutsätta att brukarnas delaktighet på något sätt påverkar processen. (Dahlberg och Vedung 2013:47)

Man kan även tala om interna och externa förutsättningar för delaktighet. Med interna förutsättningar för delaktighet kan det t.ex. handla om kroppsfunction och viljan att delta, och handlar alltså om individuella faktorer på mikronivå beträffande en persons kapacitet inom ett visst område. Med externa förutsättningar för delaktighet avses tillgängliga fysiska och sociala miljöer, regler och normer som bland annat möjliggör deltagande.

Dessa förutsättningar beror alltså på kontextuella faktorer på meso- och makronivå, och handlar om i vilken utsträckning tillfälle till delaktighet erbjuds. Delaktighet bör beskrivas som ett samspel mellan individen och den sociala och fysiska omgivningen. (Molin 2004: 78-79)

Delaktighet kan också beskrivas som något som kan upplevas eller observeras i skärningspunkten mellan individen och den omgivande miljön. Men för att kunna säkerställa att en individ är delaktig bör samspel och aktivitet kompletteras med en tydlig upplevelse av delaktighet hos individen. Individens agerande och upplevelse baseras på information om de betingelser som sammanhanget medför. Ny information kan integreras med tidigare kunskaper, känslor och erfarenheter vilket ger kontinuitet över tid. En individ kan ses som aktiv i de delar av miljön som kan relateras till tidigare och nuvarande upplevelser samt förväntningar och mål i framtiden. Man kan säga att begreppet delaktighet innehåller fyra komponenter. De är: 1) känslan/upplevelsen av engagemang och motivation, 2) agerande, 3) sammanhangets upplevda betingelser och den sociala och fysiska platsen, samt 4) miljöns förutsättningar att erbjuda sådana typer av miljöer. Dessa fyra komponenter kan relateras till en tidsram i vilken nusetituationen är i fokus. Nusetituationen kan endast tolkas i relation till vad som hänt tidigare och föreställningar om framtiden. (Almqvist et al. 2004:141) Då brukarens ställning stärks, förändras också synen på den kunskap som han eller hon har om sin situation och vad som kan förbättra den. (Karlsson & Börjeson 2011:137) Delaktighet innebär att individen är involverad i en livssituation. (Gustavsson 2004:56)

Delaktighet inom ramen för evidens baserad praktik framhåller den individuella nivån där det handlar om primärt inflytande i det egna ärendet. Som Sackett et al. uttrycker det *”the unique preferences, concerns and expectations each patient brings to a clinical encounter and which must be integrated into clinical decisions if they are to serve the patient”* (Sackett et al. 2000:1) Med andra ord ligger ansvaret för att involvera klienten i arbetet hos den professionella. Klientens delaktighet enligt EBP handlar om att göra övervägda val om insatser på grundval av befintlig kunskap. Oavsett evidensbaserad förväntas den professionella inhämta information om klientens förutsättningar, preferenser och långsiktiga önskemål. Detsamma gäller för feedback, att den professionella är uppmärksam på klientens värdering av hur en insats utvecklar sig över tid. (Bergmark et al. 2011:146-147)

4.3.3 Feedback

Genom feedback lär man känna sig själv och andra. Det är en process där man får reda på effekterna av sitt handlande, om beteenden behöver förändras eller förstärkas. Själva ordet feedback betyder återkoppling. Feedback anses ge utveckling, kraft och effektivitet på olika nivåer när den används på rätt sätt. Betydelsen av feedback sedd ur ett helhetsperspektiv hjälper oss att arbeta mera fokuserat, prestera bättre och göra rätt saker med hjälp av vägledning och återkoppling. Det hjälper också oss att se våra mål och visioner. Det underlättar och påskyndar vägen till målet eftersom fel och misstag rättas till under arbetets gång. Feedback är ett kommunikationsverktyg som stärker sociala band mellan människor. Alla former av öppen dialog och rak kommunikation underlättar relationer mellan människor. Med regelbunden feedback kan man avstyra att det utvecklas till en konflikt. Konflikter uppstår oftast på grund av missförstånd, meningsskiljaktigheter och att vi inte lyssnar tillräckligt på varandra. (Kuylenstierna 2014:15-17) Begreppet konflikt kan definieras som: ”Kris i mänskligt samspel” och därför är samspel oftast det svåraste området att ge feedback på. Men det är också där de största vinsterna finns. (Gunnarsson 2015:17) En öppen och respektfull dialog mellan människor gör att vi också trivs bättre tillsammans. På det individuella planet hjälper feedback till en ökad självkänedom. Genom andras upplevelser av en människas beteende hjälper det att lära känna sig själv. Man lär sig hur man uppfattas av andra, hur ens beteende påverkar samarbetet och hur ens arbete leder till att det gemensamma målet uppnås. Det ger möjlighet att lära känna sina styrkor och svagheter, och därmed möjlighet att utvecklas och växa. Feedback ger energi, ökad motivation, tro på sig själv och en förmåga att prestera. Arbetet blir effektivare och mer koncentrerat, samt ger bättre och djupare relation med klient. (Kuylenstierna 2014:17-18)

Då den professionella har en förmåga att skapa en tillräckligt stark allians med sina klienter gör det att klienten kan känna sig trygg med att ge ärlig feedback. Kvaliteten på och användbarheten av den feedback som den professionella får är beroende av hur mycket ärlig feedback den professionella visar att hen vill ha och hur tydligt det i så fall uttrycks till klienten. (Miller & Bertolino 2012:65)

För goda och meningsfyllda samtal behövs feedback. Det handlar om att skapa tydlighet mellan de förståelser och insikter som båda får syn på och som i sin tur skapar

handlingskraft. Då det finns insikt om den egna förståelsen kan man snabbare skrida till handling. Förändring är att finna vägen till handling eller att komma till insikt om hur man på olika sätt förstår saker och ting. (Cornett & Bakdal 2015:127) Vartenda samtal innehåller feedback om man lyckas aktivera den redan existerande feedbacken. Det gäller att skapa samtal där parterna är mottagliga för att använda feedback. Feedback är då fungerande, förebyggande och effektivt. (Cornett & Bakdal 2015:132)

Gunnarsson (2015:15) jämför fungerande feedback i relation till kroppens blodomlopp. Feedback skall ges från hjärtat för att syresätta systemet och fungerar därmed som grund för utveckling och förändringar till det bättre. Saknaden av tillit i systemet kan få en negativ effekt på feedback. Hög tillit är en grundförutsättning för att det ska gå att införa en fungerande feedbackkultur. Feedback handlar om att värna om någon annans utveckling. Feedback kan få den andra att känna sig sedd, intressant och betydelsefull. Men det handlar också om att få en annan person att bli medveten om sina beteenden, vilket kan ge möjlighet till att förändra dessa. Till det behövs empati och intuition. Feedback handlar om att inbjuda till närhet, öppenhet och dialog. (Gunnarsson 2015:130)

Tre teman ur ett socialpedagogiskt perspektiv

Tabellen visar en översikt över de tre teman och viktiga socialpedagogiska begrepp kopplade till dessa

1) Förändringsprocess	-Avser att främja positiv social förändring -Utformas i ett dialogiskt sammanhang -Relationens betydelse -Innehåller reflektion, diskussion och handling -Har narrativa inslag -Förstärker, synliggör och medvetandegör
2) Delaktighet	-Synliggöra möjligheter -Hjälp till självhjälp -Påverka -Bli lyssnad på -Tas på allvar -Få sin röst hörd
3) Feedback	-Påverkar kvalitet -Har en önskad effekt -Positiv utveckling/förändring -Relation, tillit -Undvika konflikt

Tabell 1. Egen utarbetad tabell; Tre teman ur ett socialpedagogiskt perspektiv

5 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING

Syftet med denna studie är att undersöka vilken betydelse ORS och SRS har i samtalshjälp på Krisjouren för unga och få kunskap om verktygen stöder krisarbetarna i arbetet med de unga. Detta studeras utgående från klienters och krisarbetares erfarenheter av mätverktygen ORS och SRS funktion inom samtalshjälp ur ett socialpedagogiskt perspektiv, med fokus på förändringsprocess, delaktighet och feedback.

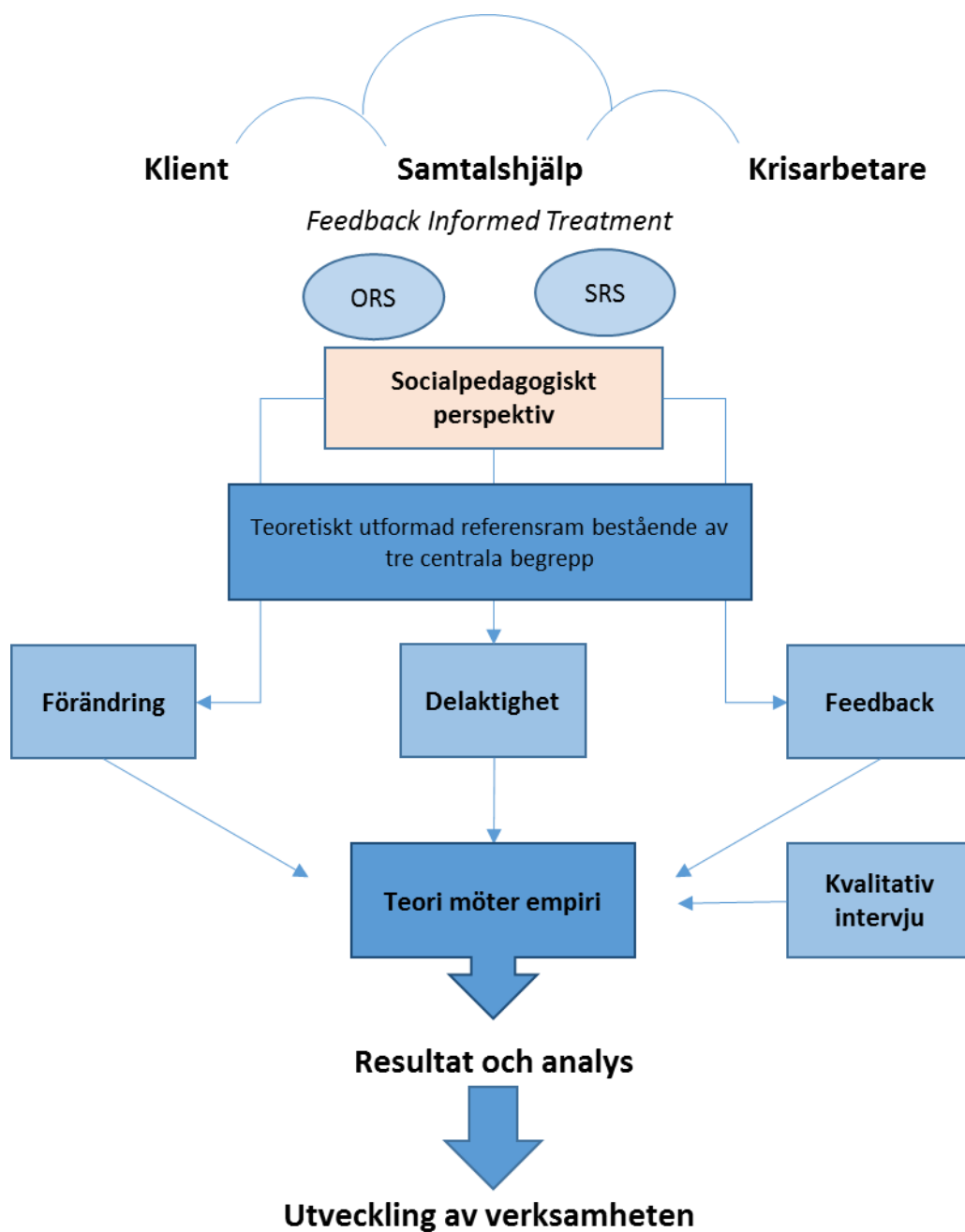
Av syftet följer följande frågeställning med underliggande teman:

1. Vilken funktion har ORS och SRS ur de ungas och krisarbetarnas perspektiv?
 - Vilken betydelse har ORS och SRS för den ungas förändringsprocess?
 - Vilken betydelse har ORS och SRS för den ungas delaktighet i utformande av samtalshjälpen?
 - Vilken betydelse har feedback genom ORS och SRS för samspelet mellan den unga och krisarbetare inom samtalshjälp?

5.1 Studiens design

Arbetet inleddes med att utgående från bakgrund skapa den teoretiska referensramen. Det fanns inga hypoteser under forskningens gång utan syftet var att ta reda på vad respondenterna själva säger om erfarenheterna av mätverktygen ORS och SRS och vilken betydelse det hade för deras förändringsprocess, möjlighet att vara delaktig samt betydelsen av feedback inom samtalshjälp. Detta gör denna studie undersökande, i vilken avsikten är att försöka skapa förståelse utifrån det respondenterna uppgett genom ett så öppet sätt som möjligt. Kvalitativa temaintervjuer användes som metod för att få svar på forskningsfrågorna. För bearbetning av material användes en induktiv ansats.

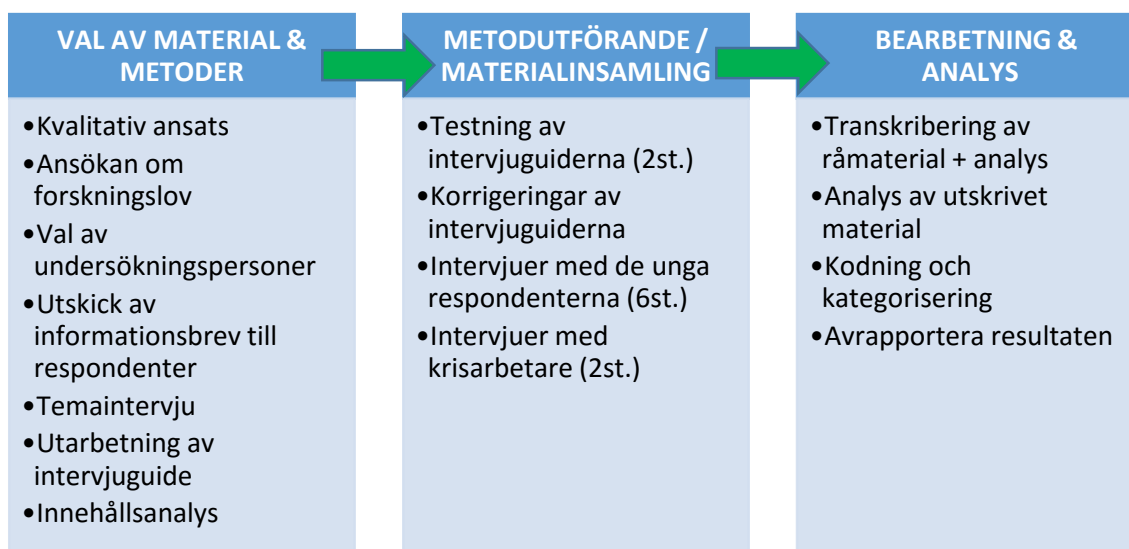
Utifrån studiernas texter skapades olika kategorier som sedan kombinerades till en större helhet. I resultatdelen presenteras de väsentliga resultaten relaterade till de tre underliggande temaområdena; 1.förändringsprocess, 2.delaktighet och 3.feedback. Genom resultaten önskas bidra till kunskap för utveckling av verksamheten på Krisjouren för unga och svara på Helsingfors Missions efterfrågan på om kontinuerlig feedback kan bidra till att säkerställa kvaliteten på samtalshjälp så att det tjänar de unga. Forskningsprocessen som helhet tydliggörs och presenteras i figur 2.



Figur 2. Studiens design

6 METOD

I figur 3 illustreras val av material och metoder och studiens genomförande. I följande avsnitt redovisas de olika tillvägagångssätten mera ingående.



Figur 3. Metodredovisning

6.1 Kvalitativ forskningsmetodik

I kvalitativ forskning vill man upptäcka och identifiera egenskaper och beskaffenheter, t.ex. hur respondenten uppfattar något visst fenomen. Man kan inte i förväg avgöra vad som är det sanna svaret. (Patel & Davidson 2003:78). I denna studie var syftet att undersöka vilken betydelse ORS och SRS har i samtalshjälp på Krisjouren för unga och få kunskap om verktygen stöder krisarbetarna i arbetet med de unga.

När man studerar ett fenomen forskningsmässigt, används i huvudsak två tillvägagångssätt; deduktiv eller induktiv ansats. Utgångspunkten när man ska undersöka och förstå verkligheten inifrån kallas induktiv metod. Tidigare forskning och teoretiska perspektiv är viktigt oavsett när det gäller induktiv eller deduktiv forskning, men på olika sätt. En del forskare som arbetar induktivt ställer upp hypoteser att undersöka medan andra låter olika iakttagelser växa fram mer spontant och skapar efterhand mönster och teoretiska resonemang. Tidigare forskning har gett resultat som kan vara intressanta att undersöka,

vilket gör att andra forskare kan undersöka samma fenomen utifrån en induktiv ansats. Induktion är en process där man söker sig mot djupare svar. Forskare som arbetar på detta sätt använder egna idéer och föreställningar som påverkar teorierna. (Patel & Davidsson 2003:23-25)

Det finns olika sätt att samla information inom den kvalitativa forskningen. Ett sätt är den kvalitativa forskningsintervjun. Det är en intervju där kunskap skapas i interaktionen mellan intervjuaren och den intervjuade. Det är ett utbyte av åsikter mellan två personer som samtalar om ett tema av ömsesidigt intresse. (Kvale & Brinkmann 2014:17-19).

Kvalitativ intervju valdes för denna studie med anledning av metodens sätt att samla in data. Metoden bygger på intervjupersoners egna berättelser och upplevelser av sin situation, vilket motsvarade den behövliga informationen för att kunna svara på frågeställningen och uppfylla studiens syfte. Därefter gjordes en ansökan om forskningslov till Helsingfors Mission (bilaga 5).

6.2 Urval, respondenter och genomförande

I denna studie grundas urvalet på en kombination av ett strategiskt urval och ett snöbollsurval. Urvalet av undersökningsspersoner är en avgörande del av studien. Syftet med kvalitativa intervjuer ska vara att öka informationsvärdet och skapa en grund för djupare och mer fullständiga uppfattning om det fenomen som studeras. Det innebär att urvalet inte skall vara slumpmässigt eller tillfälligt. Urvalet skall göras systematiskt utifrån vissa medvetet formulerade kriterier som är teoretiskt och strategiskt formulerade. Det skall inte göras utifrån en klart definierad teoretisk ståndpunkt utan utifrån den förståelse, de för-teorier och de förutfattade meningar man har då man startar sin studie. (Holme & Solvang 1997:101)

Enligt Bryman & Bell (2005:116-117) innebär ett strategiskt urval att forskaren gjort ett målstyrt urval av respondenter utifrån forskningsfrågorna. Utifrån forskningsfrågorna har respondenterna i denna studie bestått av klienter och krisarbetare. Med snöbollsurval menas att respondenterna har valts ut av forskaren genom dennes kontaktnät. Genom de valda respondenternas kontaktnät kommer forskaren i kontakt med ytterligare lämpliga respondenter till forskningen. I och med att respondenterna är delvis valda utifrån ett

snöbollsurval kan möjligheten för en generalisering på en större population inte vara möjlig. (Bryman & Bell 2005:126-127)

Inför denna studie kontaktades respondenterna genom att krisarbetarna ombads tillfråga egna klienter om villighet att delta i studien. Ett kriterium var att klienten måste ha gått minst 8 gånger i samtalshjälp. Allt som allt tillfrågades 15 klienter, varav 9 klienter avböjde att medverka medan de resterande 6 klienterna deltog i studien. Bland klienterna var båda könen representerade, alla i olika åldrar mellan 19 och 29. Ytterligare tillfrågades krisarbetarna att delta i studien, varav 2 av 3 deltog. Sammanlagt var respondenterna därmed 8 till antalet, 6 unga och 2 krisarbetare. Informationsbrev om studien och dess syfte, samt konfidentialitet och samtycke skickades till respektive respondenter (bilaga 6). Överenskommelse av tidpunkt för intervjutillfället skedde antingen via e-post, sms eller att vi träffades i samband med att den unga hade en samtalsträff med sin krisarbetare. I början av intervjutillfällena förklarades de teman som utgjorde intervjuguiden och syftet med studien ännu en gång, varpå informanten tillgavs möjlighet att ställa frågor om något var oklart. Intervjuerna varierade mellan 45-70 minuter långa.

6.3 Temaintervju som insamlingsmetod

För att samla in relevant material har temaintervjuer använts som datainsamlingsmetod. Temaintervjun är en halvstrukturerad intervju. För denna metod är det centralt att forskaren känner till att informanten har kunskap om området som skall undersökas. Respondenternas definitioner, kunskap kring ämnet är betydande. Intervjun koncentrerar sig på vissa teman som det diskuteras kring. Forskaren har kunskap om forskningsområdet, de olika teman, hur området är uppbyggt, processer och helheter, och bygger utav detta intervjuguiden enligt centrala teman. Forskaren får en mera sekundär roll medan respondenterna och deras kunskap om området ställs i centrum. Intervjuguiden byggs upp ur en halvstrukturell utgångspunkt, vilket betyder att frågorna inte behöver ställas i en så noggrann ordningsföljd, utan under intervjun diskuteras det kring de givna temana. (Hirsjärvi & Hurme 2001:47-48)

Som intervjugrund görs inte frågor utförda i detalj utan en lista över temaområden, vilka representerar de teoretiskt specificerade underbegreppen eller -klasserna.

Intervjufrågorna bör behandla dessa temaområden. Vidare vid intervjutillfällena fungerar temaområdena som minneslista och vid behov är de vägledande för diskussionen. Förutsättande från temaområdena kan intervjuaren fortsätta och fördjupa diskussionen så långt som forskningsintresset fordrar och den intervjuades omständighet och intresse möjliggör. (Hirsjärvi & Hurme 2001:66–67)

I denna studie har en öppen och inte särskilt strukturerad temaintervjumethod använts. Det med avsikt att tillåta intervjupersonernas utsagor löpa relativt fritt under intervjutillfället. Intervjuguiden byggdes upp utgående från forskningsfrågorna, där de tre centrala temana ingick. Temaområden för intervjufrågorna grundade sig på den teoretiska referensramen som växte fram från bakgrundsinformation för denna studie. Därmed fick centrala begreppen utgöra kärnan för temafrågorna. Vid varje temaområde har stödfrågor lagts till. Två pilotintervjuer gjordes för att testa intervjuguiderna. Efter pilotintervjuerna märktes det att stödfrågorna var av betydelse för att respondenten lättare skulle komma in på temat. Därför valdes det att i intervjuguiden (se bilaga 7) ha många stödfrågor under varje tema som stöd i intervjun. Informantens uttalanden styrde följdfrågorna och innehållet, men alla teman behandlades i alla intervjuer.

6.4 Analys av data genom innehållsanalys

Analysen har genomförts genom kvalitativ innehållsanalys, med en induktiv ansats. Det innebär att fokus har varit på tolkning av texter och baseras på respondenternas berättelser om sina erfarenheter av ORS och SRS. Induktivt betyder att man går från det enskilda till det allmänna. Analysförfarandet i induktiv ansats framskrider utifrån materialet, undersökningen benämns därmed ofta som materialbaserad innehållsanalys. Utgående från materialet erhålls teman som sedan används för att ge exempel genom citat ur materialet. (Kananen 2008:20)

Miles och Huberman (1994) beskriver den materialbaserade induktiva innehållsanalysen genom tre olika processer; 1) Reducering av innehållet eller att dela upp i mindre delar. 2) Klustrering, vilket betyder att dela in i kluster eller kategorisering av materialet. Man läser noggrant igenom och söker uttryck som har likheter och/eller olikheter. Efter

klustrering följer 3) abstrahering eller skapandet av kategorier. (Se Tuomi & Sarajärvi 2009:108)

Med hjälp av innehållsanalys tolkas dokumenten och de renskrivna intervjuerna. I en innehållsanalys går man igenom vissa bestämda faser. I analysens första steg handlar det om att få en helhetsbild av materialet genom att läsa igenom materialet flera gånger. (Tuomi & Sarajärvi 2009:108) I analysens andra steg reduceras eller plockas uttryck ur texten, meningar och ord som svarar på forskningsfrågorna. Dessa meningar kallas för meningsbärande enheter. De kan utgöras av ord, meningar och stycken av text som hör ihop genom sitt innehåll och sammanhang (Lundman & Graneheim 2012:190). Dessa reduceras till en kod. Reducering betyder att de uttryck som beskriver forskningsfrågan plockas ut ur materialet. Detta sker genom att dela upp material i delar eller genom att sammanfatta materialet och plocka bort det som inte har betydelse i undersökningen. (Tuomi & Sarajärvi 2009:109) I analysens tredje steg kondenseras meningsenheterna. Med kondensering avses en process som gör texten kortare och därmed mera lätthanterlig, samtidigt som det centrala innehållet bevaras och inget väsentligt försvinner. I analysens fjärde steg abstraheras eller grupperas de olika meningsenheterna. De uttryck som har samma betydelse grupperas i grupper och förenas i olika kategorier. Dessa kategorier utses med en benämning som beskriver kategorin. Därmed uppkommer under-, över- och huvudkategorier. Vid abstrahering fortsätter man grupperingen så länge det utgående från materialet är möjligt. Vid abstraktion separeras Vid abstraktion separeras viktig information för undersökningen och på så sätt bildas de teoretiska begreppen. (Tuomi & Sarajärvi 2009:2010-111; Elo & Kyngäs 2007:109-111) Vid analysens femte steg skapas underkategorier. Med en kategori avser man i huvudsak en deskriptiv nivå av innehållet och det skall vara annorlunda från innehållet i andra kategorier. Inga data ska landa mellan två kategorier eller passa in i två eller flera kategorier. (Lundman & Graneheim 2012:191). Vid analysens sista steg framkallas överkategorier av underkategorierna. En kategori kan utgöras av ett antal underkategorier på olika abstraktionsnivåer. (Lundman & Graneheim 2012:191)

Med denna metod är förhoppningen att kunna identifiera skillnader och likheter bland klienternas tankar, vilket kan leda till större förståelse. Alla intervjuer transkriberades, vilket resulterade i 67 sidor text. Under transkriberingen gjordes även anteckningar om sådant som framstod som intressant eller viktigt. Materialet lästes sedan igenom några

gångar och de meningsenheter som hörde ihop och svarade på syftet markerades med olika färgkoder. Meningsenheterna kondenserades (kod) för att göra materialet hanterligt. (Se bilaga 8 för exempel på kondensering av materialet) Sedan abstraherades texten, d.v.s. innehållet lyftes till en högre logisk nivå, som resulterade i underkategorier och överkategorier. (Se bilaga 9 för exempel på analysprocessen)

Figur 4 beskriver analysprocessen.



Figur 4. Exempel på egen tillämpning av analysprocessen

6.5 Forskningsetiska aspekter

Forskningen är etiskt godtagbar, tillförlitlig och trovärdig om den utövas i enlighet med god vetenskaplig praxis. (Forskningsetiska delegationen 2012:18-19). Trovärdigheten av forskningen och de etiska beslut som forskaren gör hänger starkt samman. (Tuomi & Sarajärvi 2009:132) Etiska överväganden som borde beaktas i en intervju undersökning är följande; tematisering, vilket betyder att överväga syfte i undersökningen i förhållande till kunskapsbehållning och vilken nytta undersökningen kan ge den undersökta människan, planering vilket innebär att erhålla informerat samtycke, etiska överväganden angående intervjusituationen samt vad konsekvenserna blir för undersökningens person. I utskriften av intervjuerna skall konfidentialitet understrykas genom att texten skall stämma överens med de muntliga utsagorna. Analysen kräver etiska överväganden i hur djupt intervjuerna analyseras och hur mycket inflytande undersökningens personer skall ha över hur uttalanden tolkas. Verifiering eller att den redovisade kunskapen så mycket som möjligt är säkrad t.ex. hur bra har forskaren kunnat ställa kritiska frågor. Dessutom behövs etiska övervägande vid rapporteringen, där frågor kring konfidentialitet och konsekvenser övervägs för de som deltagit. (Kvale & Brinkmann 2014:105ff.)

Denna studie har följt god vetenskaplig praxis i alla skeden enligt Forskningsetiska delegationens (2012) anvisningar. Då denna studie innefattar intervjuer med ungdomar

bör särskild uppmärksam riktas på att ta etiska överväganden i beaktande. Inom god vetenskaplig praxis är det viktigt att tänka på samtycke, frivillighet, anonymitet och risker i relation till nytta. Inledningsvis handlade studien om att värna om respondenternas integritet. Det var viktigt att informanterna informerades tydligt om studiens innehåll och syfte. Både de professionella och de unga som var respondenter informerades både muntligen och skriftligen om deltagandet i studien. Vidare tydliggjordes det att deltagandet var frivilligt och att informanten hade rätt att när som helst avbryta deltagandet, utan att bli ifrågasatt. Inga uppgifter om informanterna skrevs ut för att skydda informanternas identitet. Informanterna informerades om att materialet ses och behandlas enbart av mig, samt hur det inspelade materialet förvaras. Vid materialinsamlingen beaktas materialets känslighet och dataskydd. Att skribenten arbetar på Krisjouren för unga kan ses som ett etiskt dilemma, varpå objektiviteten var viktigt att ta i beaktande. Därför var samtliga unga som deltog i studien inte skribentens egna klienter. Utöver dessa berör studien inte något känslofullt ämne där speciella etiska åtgärder måste beaktas, vilket underlättade i analysen och tolkningen av materialet.

7 RESULTAT

Resultaten presenteras utgående från forskningsfrågan **Vilken funktion har ORS och SRS ur de ungas och krisarbetarnas perspektiv?** För att redovisa resultatet på ett tydligt sätt har analysen delats upp i två delar där ungas och professionellas intervjuresultat presenteras skilt. Vidare har analysen delats upp enligt de underliggande teman i frågeställningen, som utgör de tre huvudtemana. Huvudtemana lyder: De ungas/krisarbetarnas syn på förändringsprocessen med stöd av ORS och SRS, de ungas/krisarbetarnas syn på ORS och SRS betydelse för delaktighet i samtalshjälp samt de ungas syn/krisarbetarnas syn på hur feedback fungerar inom samtalshjälp med hjälp av ORS och SRS. Med frågan och de olika huvudtemana är det meningen att lyfta fram faktorer som verktygen ORS och SRS upplevs bidra till i samspelet inom samtalshjälp. Ytterligare är resultaten indelade i de överkategorier och underkategorier som växte fram i analysprocessen (se tabell 2 och 3).

7.1 De ungas erfarenheter av verktygen ORS och SRS funktion inom samtalshjälp

Överkategori	Underkategori
7.1.1 Förändringsprocess	-En aha-upplevelse -Synliggör förändring
7.1.2 Delaktighet	-En subjektiv inledning på samtalet -Bli lyssnad på och tagen på allvar -Onödigt och påtvingat
7.1.3 Feedback	-Rätt att tycka till -Svårt att skatta ärligt -Svårast att skatta relation -Bidrar till utveckling

Tabell 2. Överkategorier och underkategorier ur analysprocessen

7.1.1 De ungas syn på förändringsprocessen med stöd av ORS och SRS

Förändringsprocess

- En aha-upplevelse
- Synliggör förändring

En aha-upplevelse

Några av de unga förklarade att när de sökte samtalshjälp så visste de inte en direkt orsak till varför de mådde dåligt, att de bara hade en känsla av att något inte kändes bra och att det behövdes en förändring på något plan. Då upplevdes ORS i början vara till hjälp för att konkretisera problemområde och vad som behövde förändras för att börja må bättre.

Det känns som att man får en översikt över vad man har gjort veckan innan och när man gör det här efter varje vecka, så det e bra, att vad man har satt tid på, socialt och nära relationer och individuellt. Så en sån inblick och vad man ska göra för att må bättre, att vad man har gjort å vad man ska undvika. Att dom sakerna blev klara.

ORS upplevdes ge en översikt på vad som hade påverkat mående under den gångna veckan. De olika delområdena på skattningsskalan i ORS; individuellt, nära relationer, socialt och allmänt, upplevdes ge en täckande helhetsbild över livets viktigaste delar.

Jag tycker att det var bra att det fanns en helhetsbild, att man fick kanske en mera eftertanke i hur är det specifikt på de här områdena, att hur mår jag egentligen. Å det var bra att det hjälpte att få en överblick just, helhetsmässigt.

De unga tyckte att ORS även var bra för att kartlägga problemområden och därifrån lyfta fram och medvetandegöra något specifikt i deras livssituation som hade inflytande på deras mående.

Nå, de e väl bara för att kartlägga, men såhär när jag ser på den där skalan där så e de ju nog en ganska tydlig, ser att här har jag haft en dålig dag å här ha jag haft en bättre period, att att...för mig e de nog ganska mycke kartläggning.

Att sedan diskutera med krisarbetaren kring vad de fyllt i på ORS, upplevdes ge en inblick och större klarhet i vad som behöver förändras för att må bättre. ORS sågs som ett verktyg för självreflektion som sedan gav en riktning på samtalet.

Men så där konkret så e det kanske den här terapin som har varit den största förändringen, att sen har ORS varit som ett verktyg för att kunna tänka efter själv först och öppna till diskussion.

Förutom en helhetsbild så gav det även en bättre förståelse för det egna måendet. Någon beskrev det som en aha-upplevelse som öppnade ögonen för vad som egentligen låg bakom illamåendet och att det sedan blev lättare att inleda en diskussion som ledde in på relevanta teman.

De ha nog, nå de öppna mina ögon för va problemet egentligen va. Ja sku int ha förstått de annors. Jag upplevde det väldigt starkt att de va i personförhållandet som problemet låg men problemet va egentligen i mitt arbete. Å nu i å med att jag ha bytt jobb så, så e de okej, men jag sku int ha förstått de själv för att ja, de ha aldrig vari ett sånt då problem så jag förstod int att de va ens de.

Att det var så där att ”aah, okej egentligen så e de ju nog så här att jag känner mig lite så här å det är nog kanske för att det här hände då, å sen har det här hänt” att man började se och koppla ihop saker på ett annat sätt.

De tyckte att ORS hjälpte att konkretisera var problemen ligger och inse att de olika områdena ofta påverkas av varandra. I och med att den unga förstod vilka faktorer som påverkade måendet, förklarades det även bidra till en klarare förståelse för de egna känslorna.

En klarare förståelse av mina egna känslor, en klarare förståelse av dem många faktorer som påverkar mitt välmående.

Att det så där konkret sätter upp linjer för terapistunden och sen att man att just själv vet att vad de e som man kan påverka.

ORS beskrevs också ge en ram för samtalsträffen samt ge en förståelse för vad den unga själv kan göra för att få en förändring till stånd.

Synliggör förändring

Resultaten från ORS sattes in i en graf som bildade en kurva av förändringsförloppet. Grafen såg de som ett hjälpmedel för att synliggöra åt vilket håll de var på väg i sin

förändringsprocess. De unga tyckte att bilden av kurvan gav dem en slags bekräftelse på att de var på rätt väg och motivation till att gå vidare.

Nå så där att när man fyller i dom där lapparna så int ser man ju förändringen där. Att sen se de där just kurvorna å de, så de ger ju nog lite sån där bra känsla, att man just ha haft mycke bättre dagar å att de e nog rör sig uppåt än från första gången just. Att jag ha int varit så lågt nere som första gången att, de känns bra.

Nå, man blir ju nog glad, att det känns så där bra att man har gått framåt och att det har varit till nytta och bra för en själv att man gjort beslutet att komma hit.

Grafen uppskattades för att det gav en bild av förändringsförloppets utveckling, från det att de påbörjade i samtalshjälp och hur den hade förändrats med tiden. Att se förändringen konkret i grafen upplevdes viktigt och beskrevs av de unga som en lättnad, glädje, trygghet, tröst och som en bra känsla.

Det känns grymt bra. Alltså helt grymt bra. Å så känner man sig ju lite dum också att man int själv fatta ens de, men att man va väl så insåsad i allting.

Sen att man får en annan eftertänksamhet just tillsammans med förändringen.

Att sedan diskutera grafen tillsammans med krisarbetaren beskrevs även ge en förståelse och eftertänksamhet över vad som hade förändrats. Grafen gav de unga en förståelse för att förändring tar tid. Många hoppades på att en förändring skulle ha skett genast efter första träffen, men märkte att det behövdes tid och tålamod. Efter första träffen beskrevs mera en lättnadens känsla av att ha tagit steget att komma och tala om sina problem.

Jag kände nog en lättnad direkt första gången vi träffades. Då kände jag att okej, det här är ett steg i rätt riktning å det var egentligen de som var lilla förändringen. Sen kändes som att det var kontinuerligt hela tiden, att det skedde en förändring. Jag hade inte en viss tid som jag kan säga att då var ett sort genomslag, utan att det var hela tiden lite.

Å sen kanske man e lite så där otålig för att få en förändring till stånd, på ett sätt. Att man sku ha vila att de sku ha vari ren igår. Men att de tar ju sin tid alltid, att de kommer int en bättring med va som helst, att på de viset såg man ju nog att man var påväg mot rätt håll. Eller att de sker nog men att de kanske tar sin tid.

En förändring kändes ganska fort nog, så där tredje-fjärde gången. Vissa gånger var riktigt bra där i början också.

Fastän en förändring kunde åskådliggöras i grafen genast efter första träffen, så upplevde de flesta att en verklig förändring skedde först efter tredje eller fjärde träffen.

7.1.2 De ungas syn på ORS och SRS betydelse för delaktighet i samtalshjälp

Delaktighet

- En subjektiv inledning på samtalet
- Bli lyssnad på och tagen på allvar
- Onödigt och påtvingat

En subjektiv inledning på samtalet

Samtalsträffarna började med ORS, vilket beskrevs som bra för att samtalen då utgick från den egna subjektiva synvinkeln och upplevdes som en inbjudan till diskussion.

Tryggt att börja från ORS, då utgår man från vad jag fyllt i och utveckla samtalsämnet sen där.

Medan om jag har fyllt i den här på ett visst sätt, hen ser att det är något jag vill tala om, hen frågar, så e de en inbjudan till den här diskussionen och det är då enklare för mig att öppna mig om den här saken.

Att själv skatta sitt mående i ORS och att samtalet sedan utgick från hur de hade fyllt i på de olika delområdena beskrevs som en tröst och en lättnad, det upplevdes ta bort en press på att komma till samtalsträffen med ett färdigt uttänkt samtalsämne. De unga kände att det var en lägre tröskel att ta svåra saker på tals genom ORS.

Jå, på de viset att krisarbetaren kanske ser att va som just nu känns att tynger mest.

Nå, hmm, int vet ja nu om de egentligen har nån jätte jätte stor betydelse att sådär , att int e de de som styr hela samtalet, att de e ju int de utan att de e kanske mera de de komma in på sak, å att så på de vise har de int så stor betydelse, å de känns lättare nog att komma hit å börja med de här än att måsta komma på från tomma intet att var jag ska börja. Att på de viset börjar de ju nog samtalet, men sen styr de ju int på de viset mera.

En ung tyckte att det gav en bra inledning på samtalet, men att det ändå inte styrde samtalet helt och hållet. En annan ung skulle däremot ha önskat att ORS inte hade använts vid varje träff, samtalet skulle ha känts friare då.

Mm, jag tror nog att vi sku säkert ha talat om det på samma sätt ändå antagligen, men jag upplever att det ändå styr in på många sätt vad man ska tala om eller hur man ska tala om det. På ett sätt sku det kanske ha känts friare att int ha det så här, för nu är det då de här vissa tre som man ska tala om, att det känns som man kanske lite låser sig i dom här temana.

Den unga tyckte även att det störde kontakten till krisarbetaren och förklarade att det kändes lite påtvingat ibland att börja samtalet med att fylla i ORS.

Nå, kanske int alltid nä. Det kändes lite påtvingat ibland, att det (ORS) tog bort från den där kontakten att vara med terapeuten, när man kom in att ”ah, nu ska jag göra det här” istället för att kanske söka den där kontakten och diskutera tillsammans.

Den unga skulle ha önskat att ORS inte användes varje gång, men var ändå öppen för att det ibland var bra att ha som utgångspunkt för samtalet.

Bli lyssnad på och tagen på allvar

De unga upplevde att ORS och SRS gav dem en större möjlighet att påverka samtalsträffens innehåll och struktur. ORS fungerade främst som stöd för att styra in på samtalsämne och SRS för att kunna påverka vad de ville tala om och arbetsmetoder.

Kanske de att man känner att man vet att utgångspunkten är att man ska diskutera det som är relevant för en själv. Sen att man får en annan eftertänksamhet just tillsammans med förändringen, att man känner att man kan påverka sin situation mera konkret med vilka beslut man gör att hur man kan påverka sitt mående när man har en översikt över hur man mår på ett annat sätt. Man får den där egna upplevelsen av sig själv som aktör på det sättet att man kan med sina handlingar påverka både sina relationer och sitt sociala liv och individuellt. Att det är en styrka sku jag säga.

Några unga beskrev att de ibland fyllde i blanketten för att markera till krisarbetaren att det fanns något speciellt de ville tala om kring något visst område eller kring en viss händelse.

Fungera som en brygga, jag markera lägre om jag hade något speciellt att tala om och krisarbetaren frågade om det.

Vidare lyftes fram att ORS gav dem möjligheten att själva få göra en bedömning av sitt mående och att deras åsikter togs i beaktande, det beskrevs som viktigt att det inte var någon annans bedömning av hur de mådde.

Det finns en tröst i de att veta att personen jag talar med håller statistik och håller copy på hur de ha varit å hur de förändras på ett sånt här rent konkret sätt. Som vi tillsammans dessutom har skapa, det är inte så där att hen sku ha skrivit anteckningar om att hur hen tycker att mitt välmående har vari utan att jag mycket konkret kan säga att så här känner jag mig nu och hen tittar på de å säger att varför känner du dig så här nu och sen på basis av de kan jag styra diskussionen styras till ett håll som sen jag dessutom får kommentera på. Och det e jätte tröstande.

Överlag beskrev de unga att det gav dem en bra känsla och en tröst i att krisarbetaren tog fasta på och utgick från det som de fyllt i på ORS och SRS. Det gav en känsla av att de blev lyssnade på och togs på allvar.

Onödigt och påtvingat

ORS upplevdes vara till nytta för självreflektion och att de själva har kontrollen över sin situation. Någon tyckte att verktygen var bra för att undvika möjliga missförstånd.

Den första har varit nyttig för egen självreflektion, å att man känner att man har en känsla av att man kan påverka. Sen är det en bra övning också på hur man kan påverka sitt välbefinnande genom olika cirklar å uppleva en kontroll å då var det lättare att tillämpa de här individuella, nära relationer och vilka olika av dom här kan man påverka själv. Så de har varit jätte stor nytta.

Det känns inte som att det inte blir en så stor grej av de, men då man gör de alltid så blir de inte någo större missförstånd sen. Så de sen gör att man känner sig delaktigare i vart man är påväg i samtalsstödet.

Samtidigt kunde verktygen upplevas som onödiga och några tyckte att det inte var av så stor betydelse att utvärdera träffen i slutet med SRS eftersom allt hade varit bra.

Jå, speciellt med den här ORS så där så känner jag att jag har störst inverkan att jag känner att jag kan göra den där bedömningen själv. Men den här SRS så e det kanske lite så där att när det inte var helt klart mål och ämnen före, å sen att sätta om det är samma så kändes det att det inte har så stor betydelse vad jag sätter där. Men den här relationen kändes också att man bedömde den här terapeuten och det tyckte jag inte riktigt om. Jag tyckte det var bra så som det var liksom.

Ja, ges som en frihet att om du vill kan du fylla i det här.

En ung upplevde det som ett måste att fylla i ORS och SRS och skulle ha önskat att det gavs som ett alternativ. Alla tyckte att det var viktigt för dem att vara delaktiga och påverka, men ibland hade de svårt att se hur de själva kunde påverka när de inte alltid visste vad de behövde.

Det e ju lite dubbelsidigt, att på ett sätt e de bra om man kan påverka själv, samtidigt vet man inte alltid själv vad man sku behöva.

7.1.3 De ungas syn på hur feedback fungerar inom samtalshjälp med hjälp av ORS och SRS

Feedback

- Rätt att tycka till
- Svårt att skatta ärligt
- Svårast att skatta relation
- Bidrar till utveckling

Rätt att tycka till

De unga lyfte fram att kontinuerlig feedback var viktigt för att få möjligheten att säga till om det var något som de inte var nöjda med, men också för att kunna påverka samtalsträffarna så att de känns relevanta.

Jå, visst, för då kan man ju påverka sen på sätt å vis att hur det framskrider å speciellt med ämnen och mål allt sånt här att det är nog jätte viktigt. Att man behöver int vänta till avslutande samtal att det har varit bra och om nånting int sku ha funkka så behöver man int vänta till sista samtal för att säga att jag digga nog int riktigt de där. Det är en möjlighet att ge.

Att få ge feedback upplevdes inte som en självklarhet, men ansågs ändå vara viktigt att det fanns med efter varje träff.

jåå, alltså jag vet inte om jag nödvändigtvis sku reagera på de om de inte alls sku ges den möjligheten, eller om de bara sku frågas alltid i mellan ått hur upplevde du de här å så där. Men just i någo sånt här stöd å så så tror jag att de e viktigt att man har det alltid för att man ska känna att de e de man behöver tala om.

En ung tyckte att det var en tröst att veta att det ännu i slutet fanns en möjlighet att säga om det var något som de inte hade talat om så att de kunde ta upp det till nästa gång. De unga tyckte också att SRS kunde hjälpa dem att lyfta fram sådant som annars inte skulle komma fram, speciellt nämndes diskussion kring ämne eller arbetsmetod.

Men kanske att hitta rätt sätt att arbeta och metod, så att om vi just ha prova med olika kort eller att lägga upp värderingar, att hur det har passat mig och vad jag har tyckt om det. Så att där får krisarbetaren ju feedback på hur det har funkka just i min situation.

Det förklarades vara lättare att sätta fingret på vad som var bra eller dåligt då SRS var indelat i de olika delområdena; relation, mål och ämnen, sätt att arbeta eller metod och allmänt.

Antagligen sku de vara mindre konkret, de sku vara svårare att sätta fingret på att det var just de här. För där framkommer att var det för att jag inte tyckte att han lyssna eller för att vi tala om nånting som jag inte tyckte om. Så de e att man får begrepp om de när man delar in de.

Det uppfattades också vara lättare att ge respons då det var ett överenskommet ögonblick att fylla i SRS i slutet av varje träff. De unga beskrev att feedback kändes mera okej att ge när den tillfrågades i SRS, att det då gav en tillåtelse att ärligt tycka till.

Åtminstone så fanns det involverat ögonblick när man sku säga va man tyckte, så de tycker jag att är bra. Jag tänker att de e som med en sång- eller pianolärare, att du har gett lov att dom ska ge kritik. Och nog e de enklare att ta kritik när det är överenskommet så att säga, än att de e så att säg sen om de e nånting. Så därför tycker jag att de här e på samma sätt, där vi har en gemensam stund där vi går igenom va som var bra och vad som var dåligt. Så då e de liksom förväntat och då e de enklare att ge de och enklare att göra korrigeringar.

En ung förklarade att SRS bidrog till att den unga på ett positivt sätt blev tvingad till att fundera och reflektera över träffen:

jå, de e de nog. Speciellt som en människa som annars har av artighetsskäl inte vågat ge feedback ofta. Eller är för snäll eller inte säger vad jag egentligen tycker, så är det bra att jag därpå tvingas att säga vad jag tycker om saker och söka svar. Just den där känslan som jag beskrev att jag inte vill göra intrång på nån, jag vill inte dela för mycket av mig för jag vill inte vara en börda, men om någon frågar med den här blanketten, vad jag tyckte om sessionen, så kan jag fylla i den. Då upplever jag inte samma. De känns som att de ger mig rätten att säga dom sakerna. Om vi inte sku ha de här å jag sku säga att jag inte tyckte att de här arbetssättet var bra, så känns de nästan oförskämt.

Utan SRS skulle den unga inte ha framfört sin åsikt för att det upplevdes som oförskämt att kritisera.

Svårt att skatta ärligt

På många sätt upplevdes feedback som problematiskt. De unga kunde tycka att det var svårt att svara helt ärligt alltid på ORS och speciellt på SRS. I ORS var de oroliga för vad krisarbetaren skulle tänka om dem om de skattade sitt mående väldigt lågt, och i SRS

kunde det upplevas som att ge kritik till krisarbetaren. En ung förklarade ändå att ORS var bra för att det tog bort känslan av att vara till besvär med sina problem.

Jätte bra för det tar bort känslan av att jag stör med mina problem, gör intrång och tar jätte mycket utrymme.

De kan ju hända att de e bara e jag att jag har svårt att erkänna att de kanske e lite sämre än va de e, så känns de för mig nog, men att nog märker jag med tiden att nog har jag blivit mycke ärligare me tiden.

Det handlade också om att inte våga vara ärlig för sig själv, för att det kändes svårt att erkänna hur dåligt de mådde. En ung förklarade att det blev lättare att vara ärlig efter hand.

Flera unga tyckte även att det var jobbigt och stressande att dessutom muntligt diskutera och gå igenom feedbacken som de fyllt i på SRS. De menade att det också påverkade ärligheten i deras skattning. En annan förklarade att ibland kändes det inte bra just den dagen och att det inte gick att förklara desto mera.

Jag tror att de flesta sku se det som stressande kanske. Kanske mest en sån här tyst feedback, å det beror så på person hur man kan ta det sen. Det är nog jätte svårt det där med feedback på alla sätt och speciellt i vår kultur, om det är bra eller dåligt det är svårt att ge. Om man ger bra feedback, så de känns ju bra att ge bra feedback, men att de e ganska få som är bra på att ta emot bra feedback, det känns ju säkert bra men det är jätte krångligt att ta emot det. De flesta blir jätte pinsamma och liksom tycker att dom int ändå ha gjort så bra, att int kan du nu tycka så int...,man ska lite ändå nedvärdera sig själv, man får int tycka för bra om sig själv, att man gör int riktigt tillräckligt bra ifrån sig nånsin, att de e lite den här kulturen. Så de e nog kanske bra de där att de e tyst å kryss på linjen istället för muntligt, så sku man int få riktigt ärliga svar som så här.

En ung spekulerade i varför feedback är så svårt att ge och ta, och menade att det säkert är kultur betingat och att det finns så starkt i finsk kultur att inte visa att man är bra.

En ung förklarade att det vara svårt att utvärdera delområdet 'sätt att arbeta och metod' när det inte fanns utskrivet vad det fanns att välja mellan. Den unga gav förslag på att det i ORS eller i början av samtalet borde finnas en presentation som beskriver vilka metoder eller arbetssätt krisarbetaren använder sig av.

Det är svårt att avgöra vilka är de sätten som hur man ska jobba. Att då sku det kanske vara bra att presentera att okej de här sätten ska vi använda oss av att du får säga om det är något som känns dumt, att va e det som int känns bra. Men det kändes konstigt som klient att säga att det där som du sa tyckte jag inte om. Det borde finnas på ORS en direkt fråga om hur du sku vilja jobba idag, vilka ämnen och vilken metod, det sku öppna upp mera till dialog kring det istället för bara en direkt utvärdering sen efteråt. Man kan då klargöra vilka metoder den använder sig av så att man kan utvärdera dem.

Någon upplevde det som lite påtvingat, medan en annan skulle ha önskat mera tid för att ännu diskutera det de fyllt i på SRS.

Nångång var det kanske lite störande, för att det var nog sällan som man sku ha haft tid att ha sagt allting, utan de var alltid så att vi ska börja avsluta här då å bestämma när vi sku träffas nästa gång och ajoo, sen var det den här blanketten också, allting gick fort. Men jag tror nog ändå att de var bra, för de e ju just då hur de ha känts just den gången, att en timme senare så kunde de int vara samma sak mera.

Den unga upplevde att det oftast inte fanns tillräckligt med tid i slutet av samtalen, och att SRS mest fylldes i för att det hörde till. Någon tyckte också att det var utmanande i ORS att skatta sitt mående då de skulle utgå från den senaste veckan och inte från hur de kände sig i stunden.

Svårast att skatta relation

De olika delområdena i SRS upplevdes olika svåra att fylla i. Absolut svårast för dem alla var att utvärdera relation, för att det kändes för personligt. De upplevde det som att bedöma och att kritisera krisarbetarna och deras arbete. Att ge feedback på relation upplevdes som komplicerat av flera orsaker. Å ena sidan upplevdes det svårt att skatta relation för att de unga var måna om att inte kritisera krisarbetaren, rädsla för att det skulle såra eller att krisarbetaren skulle ta illa upp.

Jätte, jätte mån om att..jag är jätte, jätte rädd när jag fyller i den här SRS att det skall låta som kritik mot krisarbetaren. Å det gör mig lite försiktig, för jag vill inte verka otacksam eller kritiserande på någo vis.

Å andra sidan såg de unga att feedback är viktigt för att det kan stärka relationen mellan krisarbetare och klient. En del unga hade svårt att rikta kritiken till krisarbetaren och satte skulden på sig själv för att samtalet inte hade känts bra. De unga förklarade att ibland tyckte de att det hade varit en sämre träff för att de inte hade lyckats uttrycka sig tillräckligt bra eller varit trötta den dagen. Men de var rädda att krisarbetaren skulle tolka det på fel sätt och att det kunde få negativ inverkan på relationen.

Ja, det ska man ju inte känna, men de att terapeuten inte ska känna sig illa till mods. Man ska inte behöva känna sig så, men jag kände ändå de i å med att man sku fylla i det där. Att det var just dom där orden; hörd, förstådd och respekterad, att det är ganska starka ord, om det sku sen vara att man inte sku känna sig respekterad i en situation, medan att om man satt bara att man upplevde att stämningen var sån, att man inte synkar helt den dag så har det inte att göra med att man inte sku vara respekterad eller förstådd, men att man ändå sätter relationen lägre på grund av någo sånt.

Där finns de där lilla problemet att de känns som om, för mig känns de om jag lägger lägre på t.ex. att jag inte kände mig hörd, förstådd eller respekterad, så känns de att om jag lägger lite lägre på de för att jag upplever att jag inte själv har formulerat mig rätt. Men de kan också tolkas som att jag kritiserar krisarbetaren för att hen inte sku ha förstått mig, respekterat eller hört mig.

Samtidigt upplevdes feedback på relation bidra till större förtroende, tillit och att lära känna varandra bättre. En ung förklarade att förtroendet mellan klient och krisarbetare är förutsättningen för att allt skall fungera inom samtalshjälpen. Finns inte förtroende är det ingen mening med vad man talar om sedan, menade den unga.

Jag tycker att jag får ett större förtroende när vi har tala om varför vi gör nånting och om det var nånting, så att varför tyckte vi inte att det var bra att tala om de här. Så de gav ett större förtroende och det hjälper ju i allting sen.

Nog tror jag att de påverkar, speciellt i början kändes det lite krångligt att ge men sen med tiden när man efter nån gång så är det betydligt lättare. Jag tror att det kan vara svårt i början även om man int upplever kanske att det int passar med nånting visst, att säga då rakt ut ärligt. Men sen efter ett par gånger så blir det helt garanterat lättare att ge när man lite känner till den andra och hur den andra funkkar och e. Men det är nog alltid krångligt.

Det beskrevs som lättare att ge feedback efter hand när de lärde känna krisarbetaren bättre. Några unga såg det som oförskämt att kräva för mycket, dessutom när samtalshjälpen är gratis.

Men jag sku kanske int ha gjort det inom det här, för det sku ha känts som att int kan jag kräva allt för mycket av nånting som jag inte ens betalar för att gå på.

Bidrar till utveckling

De unga såg även feedback som en förutsättning för utveckling. Dels den direkta inverkan på hur det utvecklade samtalsträffarna men också på lång sikt för verksamheten. Den unga menar att feedbacken kan leda till ny kunskap om arbetssätt och metoder som används i samtalshjälpen.

Nå, kanske lite de att...jag vet int, då de har funkkat så bra för mig, men vad man t.ex. vilket utbud man sku kunna ha, va som sku kunna hjälpa nån eller vad nån behöver, å kan det finnas nån annan som sku ha samma behov, å liksom nya sätt att hjälpa. Oftast om man är missnöjd över nånting så har man oftast en tanke på vad som sku kunna vara bättre. Då kan det ju komma fram nånting sånt också. Svårt att säga vad för grej de sku kunna vara, men jag tror nog att folk har ett hum om vad den optimala situationen sku kunna vara, att hur det sku kunna vara när det är som bäst. Kanske genom det där kan man få fram nån idé.

Att ge feedback med en markering på skattningsskalan SRS beskrevs som betydligt lättare och mindre personligt att ge än skriftlig eller muntlig feedback.

Nå, alltså, nå på ett sätt när man annars e så jätte dålig på att ge nån sorts respons så du behöver i varje fall inte fylla i någo skriftligt nån stans. Så på de viset e de lätt att du får ge då både bra och dålig feedback så där att ett kryss i rutan hur du upplever de. Å de här de e betydligt lättare än att skriva nånstans eller att säga rakt ut att om nån frågar dig att vad tyckte du, går vi igenom rätt saker, så jag tror att de flesta bara säger att jåå, för att slippa lätt undan situationen. Jag tror att det är ärligare sådär på ett papper.

En ung jämförde med andra sätt att samla in feedback och konstaterade att SRS säkert är ett verktyg som ger mera information än till exempel en ”ris och ros” låda.

För att det är så svårt att få feedback så där annars, så att de här, också sånt som kan utveckla verksamheten kommer säkert fram lättare genom ett sånt här verktyg, än att om man sku ha en feedback blankett med risut och ruusut där utanför. Så tror jag int att de sku komma så där hemskt många tillbaka, så som det brukar vara...eller sen ska det vara jätte dåligt för att nån ska påpeka nånting. Så jag tror nog att de kommer lättare fram genom ett sånt här verktyg än genom någo annat.

De flesta sade dock att de inte satte så stor vikt på att fylla i SRS, det kändes inte så viktigt och relevant på grund av att de unga hade känt sig nöjda med samtalsträffarna som de var. SRS upplevdes mera vara ett bra sätt att avsluta samtalsträffen på och en bra rutin.

Att de just börjar med ORS och sen slutar med SRS, det e nog en bra rutin. Att om man sku ha haft de varannan så sku de kanske bli så där att var det nu senast som vi hade de där, å så glöms de bort å... ja, så jag tror nog att de e viktigt.

På ett sätt känns det som att det var bra, att nu har vi gjort de här färdigt å nu ska jag gå tillbaka hem. Att det var ett bra avslut, men just att det inte kändes så viktigt att utvärdera den där stunden.

De kändes mera som avslutet på sessionen och att det inte ledde till något för nästa gång.

Någon menade att det kändes omotiverat för att feedbacken inte hade lett till någon förändring till nästa samtal.

7.2 Krisarbetarens erfarenhet av ORS och SRS funktion inom samtalshjälp

Överkategori	Underkategori
7.2.1 Förändringsprocess	-Ger en överskådlig bild -Synliggör förändring -En god och trygg relation -Både underlättar och distanserar bemötande
7.2.2 Delaktighet	-Möjliggör delaktighet -Krisarbetaren styr samtalet -Positiv inverkan på samtalet
7.2.3 Feedback	-Feedback kan kännas personligt -Skapar tillit och ger mod -Svårt att ge ärlig feedback -Ökar självkänedom och ändrar på arbetssätt

Tabell 3. Överkategorier och underkategorier ur analysprocessen

7.2.1 Krisarbetarens syn på den ungas förändringsprocess med stöd av ORS och SRS

Förändringsprocess

- Ger en överskådlig bild
- Synliggör förändring
- En god och trygg relation
- Både underlättar och distanserar bemötande

Ger en överskådlig bild

Krisarbetarna upplevde att ORS främsta funktion i den ungas förändringsprocess handlade om att den synliggjorde förändringsaspekten och gav en visuell bild av den ungas välmående. ORS ansågs även vara ett bra verktyg för att framkalla självreflektion hos den unga och en eftertänksamhet av vad som influerade välmående ur olika synvinklar. På det sättet menade krisarbetarna att det gav en helhetsbild som i sin tur ledde till diskussion och gav en insikt i vad som behövde göras eller förändras för att må bättre. Vidare tyckte de att verktygen var bra för att öka den ungas förståelse för det egna tankesättet och livssituation.

För vissa klienter så får jag nästan en känsla av att de blir en vinnarkänsla för dom när de ser en uppåtgående kurva eller när man talar om att ”poängen” har ökat, så de blir en positiv känsla för dom klienter som då har en positiv utveckling. Å andra sidan så i de fallen om man har en negativ utveckling så har jag också den upplevelsen av att dom diskussionerna av de att man ser att en ORS sjunker har ju också lett till mycket bättre samtal sen nånstans, att de själva reflekterar. ORS, tycker jag att är ett starkt verktyg för klientens självreflektion.

Det är mera en känsla av att man då mår bättre, det känns bättre å man har lättare att vara, men sen också som kan bli en förändring i deras sätt att se på sig själv att de har på någo vis förstått nånting eller insett nånting som gör att det e lättare att vara eller hantera saker. Som jag tycker att är en jätte stor förändring om det har hänt.

En av krisarbetarna lyfte fram ett exempel på hur ORS hade hjälpt både den unga och också krisarbetaren att synliggöra var problemet egentligen låg:

Lika mycket som den hjälper mig så hjälper den klienten också. Klassiskt exempel på det här e en person som söker sig hit, som upplever stora problem i sin parrelation och när ORS:n gjordes så efter fjärde träffen var det ganska tydligt att fjärde gången i rad hade den här personen satt väldigt lågt på socialt och också talat om arbete flera gånger, men var här för att partnern var jobbig där hemma. Å då tog jag upp som diskussion att nu är det ju fjärde gången i rad som du sätter här på socialt och just arbete. Och efter mycket om och men så kom vi faktiskt in till att problematiken för den här människan i princip var helt å hållet jobbelaterat, att det överskuggar allt annat i livet så att säga. Å de var när klienten fick se det här på grafen, jag la fram igen den fjärde ORS:n och då blev det som ett genombrott faktiskt.

För det som sker i förändringsprocessen tyckte en av krisarbetarna att ORS och SRS inte hade någon betydelse, men att verktygen nog vara till hjälp för att synliggöra och ge en tillbakablick på förändringsförloppet.

Nå ganska liten betydelse för själva processen, att den sker och hur den sker, men kanske då lite som en konkret bild eller ett tecken på hur det har varit och hur det är nu. Men kanske på något vis en tillbakablick, så kan ors och srs visa om någonting har hänt.

Krisarbetarna förklarade att ORS för dem bidrog till att vara extra lyhörd och snabbare lägga märke till plötsliga förändringar i den ungas välmående. Så här beskriver en av krisarbetarna hur ORS manade till självreflektion också för krisarbetaren:

Ett exempel; man har ett klientförhållande å låt säga vid sjunde träffen så får man en dipp på ORS:n att den går ner väldigt kraftigt. Vilket ju gör att jag måste börja tänka att ”okej, nu har det hänt nånting i den här personens liv som har slagit under fötterna lite grann på måendet å de kan ju vara precis va som helst”, men jag kommer snabbare fram till det med hjälp av ORS än om man tänker sig att personen bara sku ha behövt börjat tala om det. I å med att vi har det här ursprungsförtroendet för varandra, förhoppningsvis tilliten, så bara det att personen har en sänkt ORS från gången före så kommer jag snabbare in till det. Så absolut, det manar till en direkt reflektion till vad jag har framför mig.

Jag hoppas ju att de gör att dom känner att jag är ganska snabbt är beredd att lyssna på dom. Att direkt när jag ser hur dom värderar sitt mående, så snappar jag upp det snabbt. Att ” okej, idag var det livet som helhet som var väldigt lågt på dig”, att man direkt börjar ta en diskussion kring de. De e väl de här spontana grejerna jag kan se.

Verktyget ORS beskrevs även vara till hjälp för att lättare komma fram till problemområdet och att det blev mera påtagligt vad de skulle arbeta vidare med.

Synliggör förändring

Krisarbetarna ansåg att speciellt grafen där den unga ser hur förändringskurvan har utvecklats hjälpte att synliggöra förändringsförloppet. De förklarade att en egentlig förändring kan man se först efter tre-fyra träffar, då det har börjat bildas en kurva i grafen. Det gav därmed en visuell förståelse för vartåt den unga var på väg i processen.

...utan förändringen kanske syns i grafen men att jag inte upplever att det riktigt ännu är så där hemskt bestående eller finns på riktigt. Ja, att jag kan tro att grafen påvisar kanske en sån där lättnadskänsla som klienten kan ha efter att ha vågat ta kontakt och kommit och prata och då syns det i grafen, men det är lättnaden eller det att man nu gör något åt saken eller att man hoppas på att nu skulle det bli bättre.

Jag skulle säga att med de klienter som jag har jobbat med så e de där mellan träff 3-5. Enligt ORS e de en klar höjning och också att man märker på deras sätt att tala att det har hänt nånting. Efter fjärde träffen tycker jag mig börja märka och se tydligt åt vilket håll det barkar så att säga.

En av krisarbetarna tänkte att i början handlar förändringen snarare om en lättnadskänsla, som den unga kan uppleva ganska snabbt efter att ha tagit kontakt. Medan en bestående förändring tar mycket mera tid. För att diskussionen och reflektionen kring den förändring

som har skett skall vara av betydelse för den unga, krävs det enligt krisarbetarna att den unga har gått en lite längre tid i samtalshjälp. Då kan diskussionen om förändringskurvan ha en inverkan på förändringsprocessen hos den unga menar de.

Att det ger en på något vis bild eller perspektiv, speciellt om då klienten har fyllt i det tio gånger fast, så är där någon slags kurva som man kan diskutera och reflektera över. Och att det kan ha en inverkan på förändringsprocessen.

Nå just så att man tittar kanske att vad var ors-poängen när man kom första gången och hur dom har förändrats och fråga att känns det som att det motsvarar verkligheten. Att tycker klienten att den här kurvan beskriver hur det är eller hur det har varit.

De hade märkt att det ger den unga en bra känsla av att se vilken förändring som har hunnit ske, fastän den inte kanske kändes så tydlig i verkligheten. Men det gav de unga en insikt i att saker nog hade börjat förändras.

En god och trygg relation

SRS upplevdes vara bra för att märka om det var något som inte fungerade i samtalshjälp, speciellt viktigt ansågs det vara att få veta om något inte fungerade i relationen. Vikten av att skapa en god och trygg relation mellan krisarbetare och den unga upplevde krisarbetarna vara en avgörande faktor för att en förändringsprocess skulle vara möjlig. Därför såg de det som otroligt viktigt att kunna bygga upp en relation som bygger på förtroende och tillit, vilket inte alltid är så lätt för den unga. En av krisarbetarna tyckte att det är ett mål i sig för den unga att kunna skapa en relation till någon främmande människa.

Jå, det tycker jag nog att där e hemskt mycket i de att kunna skapa en relation till en främmande, då så att säga professionell människa, att då ren om man kommer så långt å man vågar lita på den och vågar tänka att det här e en relation å den här människan finns här för mig en tid. Så jag tror att de e en mycket starkare kraft å jag tror att de sku kunna vara ett outtalat mål i sig för nån att tänk att den där lärde sig ha relation där.

Krisarbetarna lyfter båda fram att det tar tid att bygga upp ett förtroende och en tillitsfull relation.

Men en person som någonstans eftersträvar en förändring, behöver först bygga en relation till mig som krisarbetare och känna någon slags tillit att våga dela med sig. Jag tycker att man börjar se de första små genombrotten efter 2-3 träffar. Då menar jag också på deras sätt att tala och deras sätt att öppna sig, e helt annorlunda än vid första träffen. Då känns de som att då kanske de vågar vara ärligare i sin bedömning.

Int tror jag att de e så enkelt, utan då förmågan hos krisarbetaren att skapa en så bra stämning eller miljö att man där vågar uttrycka sig och vågar ta upp svåra saker och att krisarbetaren finns här och att den inte försvinner. Å de finns faktorer som gör att de e då e lättare för klienten att den kan lita på relationen.

Här betonades även vikten av att som krisarbetare lyckas skapa en trygg miljö där de unga vågar anförtro sig till krisarbetaren, lita på relationen, att krisarbetaren finns där. Ibland behövde krisarbetaren också inse att det inte alltid fungerade i personkemin eller att samtalshjälp inte var den rätta vårdformen för den unga. Eller så var den unga inte redo för att ta emot den hjälp som erbjöds. Krisarbetaren menar att det kräver att klienten förbinder sig med processen och är redo att göra något själv för att det skall fungera.

Sen finns de säkert klienter som har så gott som omöjligt att fast de sku vara hur bra typ, så finns det orsaker som gör att den inte kan vara i en så relation och då kanske samtalsstöd inte hjälper eller bidrar till processen. Jag antar att både relationen och att klienten själv förbinder sig med processen att de ska hända att själv vara redo att sätta nån input i de.

Jag vill ju klienternas väl, och jag har råkat ut för det där jag har haft en klient där jag har haft en känsla var jag kände att saker och ting inte funkka oss emellan. De klickade inte så att säga, och SRS talade sitt tydliga språk att ”okej, vi missade på mål och metod” hela, hela tiden. Å de gjorde att vi gjorde ett byte. Det är ju jätte jobbigt att behöva erkänna att man inte riktigt kan hjälpa en person, men med det här verktyget så blir det liksom tydligt och det visar ju faktiskt att nu e de så här, å de är inte personligt.

SRS fungerade i dessa situationer som ett bra hjälpmedel för att i ett tidigt skede lägga märke till att något inte fungerade i relationen och att det var lättare att ta upp till diskussion med stöd av SRS.

Både underlättar och distanserar bemötande

En av krisarbetarna upplevde att ORS underlättade bemötande av den unga och att det gjorde dem mera jämlika. Krisarbetaren hoppades att ORS kunde förmedla till de unga att deras syn på sitt mående var det viktigaste och att krisarbetaren fanns till för att lyssna, förstå och hjälpa.

Ganska mycket lättare för vissa att kryssa på ett papper, det här är ett sätt att sätta klienten i fokus, det här är ett sätt att visa klienten att du vet hur du mår, så hjälp mig att förstå hur du mår, så vi tillsammans kan nå nånstans.

Sen tycker jag faktiskt att det här är ett väldigt bra sätt att bemöta människor som du aldrig tidigare har träffat och som du kanske inte har nånting gemensamt med över huvud taget. Vi enas om att vi har de här fyra parametrarna du och jag, kring hur du mår, det här enas vi om, det är ett slags avtal med klienten. Det här e vi helt överens om, det här är fyra parametrar, här får man tycka vad man vill. Det är också ett slags sätt att hamna på nån slags jämlik nivå när man börjar, jag tycker att det på nåt sätt bidrar också att ta ner på tröskeln kanske.

Det uppfattades även vara lättare för en del unga att de kunde förmedla vad de ville tala om med att markera det i ORS. En av krisarbetarna tyckte däremot att ORS ibland kom emellan krisarbetaren och den unga.

Kanske att det på något vis känns att det kommer mellan mig och klienten, speciellt just vid första tillfället som man gärna liksom skulle vara, så där, genuint visa intresse för varför den här personen kanske kom hit och liksom vilja lyssna och visa med kroppen att man är här och så där och så känns det så där att det är man som tar så att säga kommando och börjar prata och börjar förklara. Att det liksom blir en annan inledning än vad det skulle kunna bli.

ORS upplevdes ta bort lite av den direkta kontakten och att det blev en annan inledning på samtalet. Istället för att ge den unga utrymme så tyckte krisarbetaren att det blev krisarbetaren som tog kommando då ORS presenterades. Krisarbetaren tyckte att bemötandet blev mera distanserat med ORS.

7.2.2 Krisarbetarnas syn på ORS och SRS betydelse för den ungas delaktighet inom samtalshjälp

Delaktighet

- Möjliggör delaktighet
- Krisarbetaren styr samtalet
- Positiv inverkan på samtalet

Möjliggör delaktighet

Krisarbetarna såg ORS som ett hjälpmedel var de unga kunde föra fram den egna subjektiva synen på sitt mående och markera vad som var viktigt för dem att tala om. Speciellt viktig för unga som inte har så lätt att tala om sina problem. En av krisarbetarna tyckte ORS även fungerade bra för att lätta på stämningen i början av träffen, som en så kallad "ice-breaker" för klienten.

Nå det är nu kanske som ett hjälpmedel. Jag har alltid tänkt att för vissa klienter som inte så lätt kanske tar till tals eller överhuvudtaget inte har så lätt att prata, så kan speciellt då ORS vara en sån var dom liksom där vågar visa att det här området är kanske det vi borde tala om. Så på det sättet kan det vara ett hjälpmedel att komma åt det som dom kanske behöver tala om som dom inte skulle så där direkt säga själv men att dom vågar markera det på den här.

Jag använder det som en icebreaker har jag kommit fram till. Det e ganska enkelt på det viset, att de flesta när de kommer hit är ju rätt nervösa. Att man bara inte börjar med att man måste vara pratig, utan jag använder det som en icebreaker, å sen ligger det färdigt på bordet.

I SRS upplevdes förutsättningarna till att vara delaktig större, där de unga ges möjligheten att ta del i och påverka hur de vill att samtalsträffarna skall vara så att det är passande för dem. Det sågs därmed viktigt att krisarbetaren är lyhörd och tar upp till diskussion det som de unga markerat på skalan.

Mm, kanske SRS:n då tydligare. Att de e då kanske lättare upplever jag att de kanske där kan sätta eller markera någo som int kändes riktigt bra. Å om man då som arbetstagare e alert å tar det på tals och vågar fråga mera, så kanske man får nån hint om vilket håll man ska gå.

Men sen kanske då vad gäller SRS så är ju tanken och målet för en själv då också att dom då skulle våga mera säga hur dom har upplevt sessionen, vilket ju gör att dom skulle vara mera delaktiga i hur sessionen var eller hur mötet var.

En av krisarbetarna önskade att de unga skulle känna sig delaktiga i samtalshjälpen oberoende av verktygen.

Jag vill ju tänka att de kunde ha lika stor möjlighet att kunna påverka samtalet utan ORS och SRS, eftersom det ändå är det som är vår paroll här. Men jag säger att ja, det gör de, de får större möjlighet att påverka samtalet med ORS och SRS, om båda parter förstår hur man skall använda de.

Krisarbetaren poängterar att verktygen nog ger en större möjlighet till delaktighet, förutsatt att verktygen används på rätt sätt.

Makten är snarare hos krisarbetaren

En av krisarbetarna tyckte att ORS inte direkt gjorde de unga mera delaktiga, eftersom de ungas syn på sitt mående ändå skulle komma fram i samtalen.

Nå ORS:en är ju då liksom var dom utvärderar sitt eget mående och det skulle dom ju ändå göra när dom är här fast dom inte skulle fylla i en sån här. Jag tycker inte att det på det sättet har en så jättestor betydelse, utom att dom kanske lättare vågar påvisa vilket område som då känns jobbigt att kanske på det sättet men jag tror vad gäller delaktighet så tror jag att utan ORS skulle dom vara lika delaktiga i att dela sitt mående eller sina känslor.

En av krisarbetarna ser det som att krisarbetaren har större makt i och med att det är de som styr samtalet då de ber den unga att fylla i ORS och SRS.

Nå, faktiskt tycker jag att det är hemskt, att makten blir hos oss krisarbetare när vi ger de där papret åt dem att det jag tycker de lite av att använda makt att ge en blankett å säga att dom ska fylla i den.

Vidare diskuterades om det är viktigt att tillsammans med den unga sätta upp mål för samtalshjälpen och om det bidrar till den ungas delaktighet. En av krisarbetarna ansåg att det snarare minskar på den ungas delaktighet. Den andra krisarbetaren upplevde däremot att de unga ofta färdigt kommer med ett mål om vad de önskar få hjälp med eller förändra.

Positiv inverkan på samtalet

Krisarbetarna upplevde att de ungas delaktighet via både ORS och SRS har haft en positiv inverkan på deras arbete. De tyckte att verktygen har hjälpt dem att bättre och snabbare kunna hjälpa den unga så att samtalshjälpen passar dem och är till hjälp för dem. De anser att unga kan påverka samtalshjälpen mera direkt genom SRS medan ORS mera indirekt. De menade att genom SRS kan det komma fram sådant i relation som krisarbetaren inte lagt märke till eller att de unga har kunnat ge förslag på ämne, metod eller sätt att arbeta på, som bidrog till att krisarbetaren till nästa gång försökte göra annorlunda.

Jag skulle säga att den största fördelen e ju absolut de att de handlar mer om SRS för klienten. Alltså via SRS:n så har jag kunnat nå fram till andra verktyg i klientarbetet tillsammans med klienten. Att jag behöver inte själv bara sitta och fundera på att borde jag ta styrkekort med den här klienten, borde vi fundera på att göra en tidslinje. De kommer liksom tillsammans med klienten många gånger via SRS:n. De e en jätte stor sak att sätta på delaktighet, att det där var guld.

Men ibland kan man få nån nyans av att kanske man missa nånting eller kanske den upplevde mig nu på ett annat sätt än vad man utan SRS skulle ha fått.

Utän SRS skulle eventuellt sådan information från klienten uteblivit, menade krisarbetarna.

En av krisarbetarna beskrev att det som de unga fyllde i på ORS många gånger var till hjälp så att de tillsammans kom in på kärnan i den ungas problematik, vilket också uppfattades vara viktigt för hur krisarbetaren bättre kunde bemöta den unga i dess situation.

Ja, det är dels och ger mig en möjlighet att snabbt komma till de som är kärnpunkten. Men de ger också en möjlighet att långsamt kunna närma sig kärnpunkten. Det ger mig en möjlighet att bättre kunna bemöta den här klienten, i klientens situation. Det är egentligen ett bra verktyg för att plocka bort fördomar på något sätt. ORS:n kan bidra till att stärka din magkänsla men det kan också bidra till att man kanske lägger bort magkänslan och tänker steget längre, att vad handlar det här egentligen om. Jag skulle säga att ORS mer än någonting är fantastiskt bra att kunna reflektera själv över att vad är det jag ska kunna göra för att kunna komma in och kunna hjälpa den här klienten. Nu hoppas ju att jag har haft det också annars, men det gör det så påtagligt, det är en så naturlig del i klientarbetet nu.

Krisarbetaren förklarade vidare att styrkan med ORS var att det tog bort fördomar och gav en eftertanke i vad som kunde göras för att hjälpa den unga. ORS framställdes som ett konkret hjälpmedel och som kommit att bli en naturlig del av arbetet.

7.2.3 Krisarbetarens syn på vilken betydelse feedback har inom samtalshjälp med hjälp av ORS och SRS

Feedback

- Feedback kan kännas personligt
- Skapar tillit och ger mod
- Svårt att ge ärlig feedback
- Ökar självkänedom och ändrar på arbetssätt

Feedback kan kännas personligt

Krisarbetarna tyckte att feedbackens positiva inflytande på relationen mellan klient och krisarbetare var att det stärker förtroende, skapar tillit och hjälper att ändra på sådant som

inte fungerar. Samtidigt beskrevs det inte alltid vara så lätt att ta emot feedback på relation, speciellt då krisarbetaren inte fick något direkt svar på vad som inte hade känts bra.

Å sen relation e sånt som jag tycker att om man där får lägre siffra, så känns de på någo vis mera personligt, att man ha inte kunnat beakta eller tolka klienten rätt, upplever jag det kanske som. Då brukar jag fråga att var det nånting jag missa eller tycker du int att jag förstod det här, men att sällan får man någo riktigt sen konstruktivt ut ur de.

Kanske klienten kan uppleva de bra att man då har frågat eller att man reagerat att ”oj, kände du dig inte hörd...”att klienten är nöjd att man tar det upp till tals, att då blir det en sån här öppen kommunikation om de också, att dom märker att krisarbetaren vågar tala om de å inte tar illa vid sig personligen. Men mera konstruktivt vad det sku handla om eller varför det kändes så har jag inte fått till stånd en sådan diskussion.

Upplevelsen var att en lägre markering på relation sällan ledde till en konstruktiv diskussion var den unga hade gett konkret feedback på vad som inte var fungerande i relationen. Det upplevdes lättare att diskutera kring feedback kring mål, ämne eller sätt att arbeta, än att diskutera feedback på relation då det kunde kännas för personligt. Ändå poängterade krisarbetaren att det var viktigt att sådan information kom till krisarbetarens kännedom.

Nå, de e nog, de ända som jag då tycker att jag kan ta personligt e den här relation. Att då kan jag känna att om där kommer lägre, att jag då blir så där att ”ojnej, att va va här som jag missa”, medan om det är mål och ämne sätt att arbeta, så känns de som en helt naturlig diskussion att va var det som du sku ha vilja tala om, jag gick in på det här, känns de hemskt dumt, medan relation kan bli mera med känslor i, att man undrar att va de va man int.

En av krisarbetarna upplevde att feedback i SRS inte hade gett en märkbar förändring i relation, utan trodde snarare att om det inte fungerar i relation så leder det antagligen ganska snabbt till att den unga slutar komma.

Å visst kan relation absolut leda till att man då försöker på ett annat sätt beakta eller höra eller på något vis respektera om det har då kommit fram någo som klienten sku ha känt kränkande. Men det har jag nu inte upplevt egentligen nånsin. Jag menade mera de att om man sku sätta två gånger hemskt lågt på relation, det har inte hänt, men då tror jag att den här klienten sku falla bort eller inte komma på nytt. Att de att sen föreslå byte av arbetstagare, så måste det säkert gå två gånger. Vilket man då sku kunna göra om det inte synskar eller inte känns bra. Då kan jag tänka hos oss att de nästan sku ha fallit bort eller sluta komma.

I sådana situationer sade krisarbetaren att det kan leda till att den unga blir erbjuden byte av krisarbetare. I varje fall att den möjligheten diskuteras med den unga.

Skapar tillit och ger mod

Krisarbetarna tyckte att SRS var bra att den bidrog till att den unga aktivt reflekterade över samtalsträffen och manade till att den unga skulle tycka till och säga om något var bra eller dåligt genom att markera det på skalorna.

SRS gör att de måste läsa om de å så funderar de över sessionen att kändes de bra, å om de inte kändes bra så va var det som fattades om det inte kändes bra.

Vidare sågs SRS samtidigt som ett starkt verktyg för att tydligt visa till den unga att krisarbetaren verkligen finns där och bryr sig om att hjälpa och lyssna. Feedback förklarades här som en del av processen att bygga fram tilliten. Krisarbetaren betonade vikten av att framföra feedback som en positiv sak så att de unga förstår att de kan på det sättet hjälpa krisarbetaren att bättre kunna hjälpa dem.

Ja, på det sättet att när jag tar upp och diskuterar SRS så gör jag ju det på ett sätt som att jag uppskattar ju vad än som levereras i SRS:n. De e ju det jag vill föra fram, att SRS :n bidrar på det sättet att klienten förstår att ”hej, jag vill faktiskt hjälpa, jag vill faktiskt lyssna å nu märker jag att det var inte riktigt optimalt den här gången, vad beror det på” Det blir ett aktivt verktyg för att kunna jobba med dom sakerna. Det går tillbaka till att det handlar om att bygga fram tilliten.

Å de som jag hoppas att det mer än någonting annat har gett e ju ett slags mod till dom att våga ge feedback, våga stå på sig och våga dela med sig. Att de känner att de blir hörda på något sätt.

Krisarbetaren ville och hoppades att SRS kan ge de unga mod att stå på sig och framföra sina tankar och åsikter, så att de verkligen känner sig hörda.

Svårt att ge ärlig feedback

Samtidigt som krisarbetarna tyckte att feedback är bra, så kände de att SRS är den del i Feedback Informed Treatment som inte fungerar som den ska. Främst för att de upplevde att de unga har svårt att ge ärlig feedback och att de är försiktiga med att lyfta fram vad de inte är nöjda med. Däremot tror de att de kan vara ärligare då de skattar det egna måendet i ORS.

Men det är nånting som händer tror jag när papret kommer fram och det gäller feedback till krisarbetaren. Den känslan har jag, att där e nånting. Jag har en helt motsatt upplevelse av ORS, där jag har känslan av att där är man mycket ärligare än vad man är på SRS.

Nja, jag har ett fåtal klienter som jag uppriktigt tror att de har gett mig ärlig feedback på SRS. Men tyvärr tror jag att den stora massan, majoriteten är personer som gärna vill sätta ett högt värde, för de är på nåt vis att de inte får lov att gå kvar för att jag blir ledsen och sur om dom sätter ett dåligt omdöme på mig. Dom är väldigt tacksamma att dom har fått tid snabbt, att dom är här överhuvudtaget. Jag är rädd att SRS är den delen av feedback informed treatment som jag tror att inte fungerar sås om de skulle kunna göra.

Krisarbetarna tror de unga är rädda för att kritisera och upplevas som otacksamma vilket antagligen gör det problematiskt för den unga att ge ärlig feedback. De sade att de ofta uppfattade att de unga känner sig i tacksamhetsskuld för att de har fått komma till samtalshjälp och att det dessutom är gratis.

Nå, ren de att dom upplever oss som att de kommer hit för att söka hjälp och blir emottagna gratis, anonymt och på deras villkor, så int e de säkert så lätt att kritisera, att kiva att jag fick komma hit men du lyssnar ju int. Att int gör man de ju så snabbt, tänker jag.

För ärlig feedback behövs tid, menade krisarbetarna. Ett längre klientförhållande upplevdes ge mera ärlig feedback från de unga. Dels för att de vågar lita på krisarbetaren men också för att krisarbetaren vågar bjuda på sig själv mera, vilket en av krisarbetarna poängterade att är möjligt i ett jämlikt klientförhållande.

Därför att ju längre ett klientförhållande är desto mer vågar jag också bjuda på mig själv i ett klientförhållande. Då menar jag med att bjuda på sig själv, att om du har en klient som har en väldigt känslomässig historia, att jag också vågar bli känslomässig i ett klientförhållande. Det går ju tillbaka till den demokratiska och jämlika tanken, att när vi är här så är vi jämlika. Mitt jobb här är att ta in det du säger, och hjälpa dig att våga jobba med det som är svårt. De kan vi bara göra om vi är jämlika. Då ökar sannolikheten till ärlig feedback.

Vidare upplevdes en spontan, muntlig feedback i avslutande träff vara mera ärlig och därmed mera värdefull än den feedback som fås från SRS.

Medan att jag kan tänka att såna som mera spontant muntligt ger feedback när de sen slutar eller in för sista gången så kan de högt börja reflektera över vad de har gett eller vad som har varit bra. Så de tycker jag att kan vara jätte värdefull feedback, som känns så där att det betyder nånting och att man inser själv vad som har hänt under den här processens gång.

Jag tror att ju längre ett klientförhållande blir, då ökar ju också tror jag möjligheten att kunna våga vara ärlig. Men tyvärr så tror jag inte att SRS:n är helt pålitlig i de flesta fall.

En av krisarbetarna tror att ett längre klientförhållande kan bidra till ärligare feedback i SRS från klienterna.

Emellertid lyfte en av krisarbetarna fram en mera kritisk syn på feedback inom samtalshjälp. Det upplevdes delvis som ett bra redskap, men att feedbacken inte alltid gav så mycket då de unga allt som oftast satte höga poäng och att det då inte gav krisarbetaren något konkret att ta i och öppna till vidare diskussion. Samtidigt menade krisarbetaren att det fanns gånger då de unga hade gett specifik feedback på vad som hade varit bra eller dåligt, vilket hade det lett till vidare diskussion och ändrat arbetssätt.

Med någon klient, ett fåtal har det kunnat bli en bra diskussion, var man själv kanske har kunnat säga saker eller tänkt att hur blev det så här eller att man har fått en bra diskussion, tack vare att man via den här har tagit upp. Hela mätinstrumentet i sig och att man är funderad till de kan också leda till en bra diskussion. Att dom som har lite i fråga satt eller funderat varför eller uttryckt att det är helt riktigt dåligt, så kan man kring de få en diskussion som leder in på något annat. Men int har jag sen direkt upplevt att SRS har för mig betyder så jätte mycket. Int vet jag, om dom sku vara jätte ärliga å de sku komma låga poäng mycket så kanske de sku börja betyda å man sku vara orolig. Men när de oftast ändå sätter ganska höga poäng å om de sen kommer låga så reagerar man och pratar om de å så ändras de oftast.

Mål och ämnen och sätt att arbeta på leder nog till att man förändrar sitt sätt så att det passar...klart då i vissa fall som de då poängterar att de var fel sak vi tala om eller att de där övningarna kändes lite trista, så är de ju hemskt så där konkret.

Krisarbetaren ser att hen kunde bli bättre på att föra en diskussion kring vad den unga upplevde var bra med dagens samtalsträff även då den unga skattar högt i SRS.

Jå, nå de upplever jag nog. Att om dom bara sku fylla i och man int sku tala om de sen, så kanske de int ger så mycket. Vilket det lätt blir, om dom hela tiden fyller i höga poäng kanske man känner som

krisarbetare att man inte har så mycket att prata om. Men man borde kanske då ta upp att allt känns bara bra hela tiden, att hur är det så eller försöka öppna någon diskussion kring de.

Så vet jag int att hur viktigt e de då sen att hela tiden ge den där feedbacken. jag tänker att det handlar så mycket mera om den där processen i klienten, att om nu krisarbetaren känns bra å arbetssättet känns bra, så kanske den där processen rullar på och lever av de att relationen e fungerande, att de inte då e så viktigt eller ens bra att ge feedback.

Samtidigt spekulerade krisarbetaren kring om en kontinuerlig feedback är så viktigt inom samtalshjälp, speciellt då samtalsträffarna och relationen är fungerande. Anonym feedback skulle kanske vara mera fungerande och ge mera information, menade krisarbetaren.

Jag tycker nog att klienten kan uppleva det viktigt att få möjligheten att få ge feedback, men nog att en feedback som dom sku få lämna anonymt nånstans sku kunna ge mera för ens egna arbete eller hur de upplever oss här som arbetare sku kunna vara kanske intressantare. Att nog e dom hemskt försiktiga i att fylla i.

Krisarbetaren trodde att när feedbacken ges i SRS så är det en direkt feedback, vilket gör att de unga är försiktigare. Krisarbetarna sade att de alltid försöker sträva efter att tillgodose de ungas önskan om hur de kan ändra på arbetssätt eller testa olika metoder.

Samtidigt påpekade krisarbetaren att det inte heller får vara allt för styrande.

Nå sen kan det vara att om dom har satt vi det här att de t.ex. tycker väldigt mycket om att använda kort, så försöker jag hämta in kort som jag tycker är lämpligt. Samtidigt tycker jag inte att det heller få bli så att man sen binder sig vid de. Att man upplever att man varje gång måste ha en övning för att man upplever att den här personen sa att det är så man tycker om att jobba eller att man int får ta in en övning för att den här personen bara vill prata. Så, men att jo, oftast försöker man då tillgodose de som dom har uttryckt där.

Krisarbetarna tyckte att feedback på mål och ämnen var det område där de unga lättast kunde ge något konkret svar på vad de tyckte.

Medan mål och ämne e nånting, som man kan säga att ”bra, de kan jag komma ihåg till nästa gång.” Det är något mera konkret som man kan ta på att veta va de e.

Allmänt upplever jag ofta att är väldigt allmänt, intetsägande och är ganska svår att ta upp, att fast de där sku sätta, aldrig sätter de hemskt lågt, men ens lite lägre, så kan man fråga att va de här någo speciellt. Så svarar de att ”nä, jag kände mig bara lite hängig idag” att jag tycker sällan det har gett någo, samtidigt e de så på slutet, att om de då säger att de kände sig lite hängig så sku man ha lite tid kvar så sku man kanske kunna få någo ut av vad det någo speciellt som gjorde att du kände dig hängig eller komma in på nånting kanske.

En av krisarbetarna upplevde att en lägre markering på allmänt i SRS sällan ledde till något konkret att tala om. Och om det skulle ha varit något så fanns det sällan tid kvar av träffen för att öppna till diskussion.

Ökar självkännedom och ändrar på arbetssätt

Att be om feedback genom SRS förklarades vara lite obekvämt i början, men hade efter hand blivit en rutin och en del av krisarbetarens sätt att arbeta. En av krisarbetarna lyfte

fram att det hade lett till ett aktivare lyssnande, självreflektion, ändrat arbetssätt och ökad kunskapspåbyggnad.

Det har lett till att klientförhållanden har avslutats, det har lett till att klient har bytt krisarbetare, det har lett till att jag har tvingats att gå från att vara en person som är väldigt diskuterande och teoretiskt sett bli mera praktisk. Det har lett till att ett aktivt lyssnande ännu mer, och så har det faktiskt konkret lett till att jag har ju aldrig läst så mycket om olika typer av problem som människor kommer med, som efter det här. Men det går också till ORS, för på nåt sätt är ORS lika mycket min SRS. ORS ger ju mig en skyldighet och möjlighet att också reflektera på den andra dimensionen, det är ju en utvärdering det också som jag bara måste ta mig till. Arbetet med ORS och SRS har väl också lett till att det har ökat min vaksamhet kanske nånstans också. Fingertopps känsla. Det har nog lett till mycket.

Krisarbetaren lyfte även fram ORS som en informationskälla för krisarbetaren. I ORS kunde komma fram sådan problematik som krisarbetaren märkte att hen behöver veta mera om för att kunna hjälpa den unga. En av krisarbetarna tyckte också att det var roligt och motiverande att få feedback, som hjälpte att hitta sin roll i varje klientsituation.

Krisarbetaren såg det som utvecklande.

Å sen går det inte att förneka att jag tycker att det är kul att få feedback, vare sig mötet har gått dåligt eller bra, så nånstans så är det lite små roligt att få poäng. Så det blir ju lite grann av som att det funkar som en morot lite grann.

Jag använder det primärt, så handlar det kanske om att hitta rätt metod att jobba med den här individen. Är detta en individ som mår bra av att diskutera, skall jag ha en diskuterande roll. Det handlar om att jag hittar min roll med varje klient. Okej, det här är en klient som är mer visuell, kanske ska vi jobba mer med kort eller kanske vi ska rita och så vidare. SRS hjälper mig att definiera min roll med den aktuella klienten.

Att få direkt feedback från klienten upplevdes som ovanligt i arbetslivet, men som ett viktigt och demokratiskt avseende oberoende om det är positiv eller negativ feedback.

Det har lett till väldigt mycket tankar och personlig utveckling, lyssnar jag tillräckligt, hör jag på riktigt vad den här klienten säger, ser jag vad den där klienten vill. Det är de jag menar med utvecklandet, att det är ju så ovanligt, man har aldrig varit med om det här tidigare i sitt yrkesliv. Jag får den möjligheten att klienten säger direkt vad de tycker, det kan ju inte bli bättre. Det är ju direkt demokrati as its best. Feedback är ett viktigt avseende, det är ju genom feedback man lär sig oavsett om det är positivt eller negativt. Alltså konstruktiv kritik är ju förutsättningarna för att utvecklas och det är ju egentligen det de är frågan om här, så ja de behövs för allt.

Det sågs även som ett bra redskap för att få information om kunskapsbehov inom samtals hjälp för att kunna utveckla verksamheten så att den betjänar klienten på bästa sätt.

8 DISKUSSION

8.1 Resultat diskussion

Syftet med denna studie var att undersöka vilken betydelse ORS och SRS har i samtalshjälp på Krisjouren för unga och få kunskap om verktygen stöder krisarbetarna i arbetet med de unga. Därmed koncentrerades studien till att utgående från ett socialpedagogiskt perspektiv belysa verktygens betydelse för den ungas förändringsprocess, hur verktygen kan stöda den ungas delaktighet i samtalshjälp samt vilken betydelse feedback genom verktygen har för samspelet mellan den unga och krisarbetare inom samtalshjälp.

Studien har visat att ORS och SRS hade positiv betydelse och gav möjligheter i pågående samtalshjälp både för de unga och också krisarbetarna. Verktygens användbarhet beskrevs av de unga som en bra start på samtalet och en bra rutin i att börja med ORS och avsluta med SRS. Verktygen beskrevs vidare som lätta och tydliga att använda i jämförelse med andra utvärderingsblanketter de fyllt i. Speciellt ansågs det vara bra att det inte var utskrivet siffror på skalan, de menade att det var lättare att svara mera ärligt då. Som positivt lyftes även fram att verktygen var korta och inte tog lång tid att fylla i. Krisarbetarna upplevde i början det lite obekvämt och ovant att introducera skalorna för klienterna, men tyckte att det blev lättare efter hand. Överlag ansåg krisarbetarna att verktygen var lättanvända och bra att det inte tog så mycket tid av själva samtalsträffen. Krisarbetarna önskade en digitalisering av skalorna, för att ytterligare underlätta och förenkla arbetet kring verktygen. Enligt Miller & Bertolino (2014:36) handlar användbarhet om att ett verktyg kan beskrivas, användas och tolkas på ett snabbt och enkelt sätt.

Några kritiska syner på ORS var att de tyckte att ORS i början störde kontakten i förhållandet klient-krisarbetare. De unga tyckte att det var svårt att skatta måndet utgående från den senaste veckan och skulle ha föredragit att skatta utgående från stunden. Vidare framfördes som negativt att det i ORS inte stod utskrivet förklaring under de olika delområdena, såsom det är i SRS. En ung gav ett förslag på vad som skulle underlätta ifyllandet av SRS. Den unga önskade att det i början av samtalsträffen skulle finnas förklaring på vilka alternativ det finns för arbetsätt och metod.

Förändringsprocess

Man kan utgående från resultaten dra slutsatsen att verktygens inverkan för förändringsprocessen hade en viss betydelse. Verktygen kunde upplevas som ett stöd i att synliggöra det som behövde förändras och även för synliggörandet av att en förändring hade börjat ske samt en bekräftelse på att de var på rätt väg till målet att må bättre. För de flesta var det viktigt att få se förändringen konkret i förändringskurvan, det gav dem en bra känsla och motivation att jobba vidare. Att märka att de själva hade påverkat processen kom de en bit på vägen mot sitt mål att må bättre, gav dem en känsla av att lyckas. Det mest avgörande för positiva förändringsprocesser är klientens inställning till sig själv och till livet, vilket utgör en av de centralaste uppgifterna i det pedagogiska arbetet att hjälpa klienten att reflektera över sin livssituation (jfr. Cederberg & Berglund 2014:162, 174)

På frågan om de unga upplevde att något hade förändrats, tyckte de alla att en förändring hade skett i måendet, främst på ett individuellt plan. De hade också fått en större förståelse för sig själva och andra. Genom ORS och i samtalen hade det gett de unga en självinsikt om egen möjlighet att påverka sitt liv, vilket också kan jämföras med socialpedagogisk uppgift i socialt arbete som beskrivs att hjälpa den enskilde att finna sin egen väg (Cederberg & Berglund 2014:90).

I resultaten av de ungas erfarenheter framkommer först och främst att en förändring i den ungas mående tar sin början i dialogen med krisarbetaren. ORS funktion i samtalets avseende ansågs vara som ett hjälpmedel, stöd eller verktyg för att synliggöra och medvetandegöra problemområden i de ungas livssituation samt ge en förståelse för vad som påverkade de ungas välmående. Att det tar tid och att man skall låta det ta tid ansågs av både unga och krisarbetare vara en förutsättning för att en mera bestående förändring skall visa sig. För att kunna relatera till sina klienter på ett bra sätt och hjälpa dem att förstå sina problem så behöver den professionella ha färdigheter i ett dialogiskt bemötande (Larsson 2010:22).

Vidare kan relationen ses som den mest betydande faktorn för en positiv förändringsprocess. De unga lyfte fram betydelsen av att bli lyssnad på, förstådd, tagen på allvar och att det fanns en tillit till krisarbetaren. Detta överensstämmer med resultaten i Mustonens studie om att patientens upplevelse av en förbättring i mående och i allians

visade sig ha betydelse för att skapa framgångsrika vårdrelationer. De professionella upplevde att skattningsskalorna var till nytta som ett verktyg för att ta saker på tals och för att vara uppmärksam på samarbetsrelationen. (Mustonen 2012:32) Cederberg & Berglund (2014:162) menar att den professionellas förmåga att lyssna, visa respekt och medkänsla är en trygghet som gör att motivation till förändring och samarbetsallians skapas mellan klient och professionell. Dessa kan även jämföras med de grundläggande färdigheter som Larsson beskriver att förbättrar klienters och professionellas relation till varandra. (Larsson 2010:32ff.)

Delaktighet

Resultaten tyder på att ORS och SRS ansågs av samtliga unga vara ett verktyg som möjliggjorde delaktighet i den egna livssituationen och gav en möjlighet till att kunna påverka samtalshjälpen så att den passar dem. Detta kan jämföras med vad Molin kallar för externa förutsättningar för delaktighet. (Molin 2004:78-79) Även Almqvist et al.(2004) beskriver att delaktighet handlar om att få påverka, känna sig lyssnad på, att tas på allvar och få sin röst hörd. (Almqvist et al. 2004:104)

Verktygens betydelse för de ungas delaktighet visade sig vara mest betydande i ORS där de upplevde att de kunde påverka och styra in på samtalsämne som var viktigt för dem. På så sätt upplevde de unga att deras åsikt var betydelsefull, att krisarbetaren lyssnade på dem och att de togs på allvar. Krisarbetarna upplevde att de snabbt fick en helhetsbild över de ungas situation och att det var lättare att öppna upp till diskussion utifrån vad de markerat i ORS. Att det gav en bra start på samtalet var en gemensam upplevelse av både de unga och krisarbetare. Detta kan jämföras med resultaten från Ilpo Kuhlmanns studie (2012) där skattningsskalorna visade sig ge sådan information som annars nödvändigtvis inte skulle ha kommit fram.

De unga tyckte det kändes betydelsefullt att utgå från den egna subjektiva synvinkel, som både bidrog till självreflektion och gav dem en bättre förståelse för den egna livssituationen. Det blev lättare för dem att förstå vad som behövde göras och förändras för att må bättre. På det sättet kände de unga att de själva var aktiva och delaktiga i den egna förändringsprocessen.

I diskussion om det var viktigt för de unga att vara delaktiga, framkom det att det inte var något de såg som en självklarhet och att de egentligen utgick från att det är krisarbetaren som vet vad som skall göras. I och med att ORS introducerades och i användningen av verktygen fick de en insikt i att de med hjälp av ORS själva kan påverka både sitt liv och samtalsträffarna på olika sätt. Dels genom att de i ORS kunde ge en översikt till krisarbetaren om deras mående, markera där vad de ville tala om, men också i SRS påverka samtalsträffarnas innehåll och struktur.

Krisarbetarna ansåg att de ungas delaktighet var till nytta för att bättre få en helhetsbild över klientens situation och att snabbt komma in på problemområde. Vidare beskrevs det som viktigt att med ORS och SRS kunna visa till de unga att den ungas syn på sitt mående verkligen var viktigt för krisarbetaren för att bättre kunna förstå och hjälpa. Dessa resultat stöder vad både Larsson (2010:32ff.) och Nelson-Jones (2005:109) nämner som grundläggande färdigheter för att förbättra klienters och professionellas kontakt med varandra, d.v.s. att använda färdigheter i aktivt lyssnande och att ställa frågor för att förstå och klargöra klientens referensram, samt färdighet i att kunna hjälpa klienterna att förstå sina problem och sin situation bättre.

Krisarbetarna upplevde att SRS gav en stor förutsättning för de unga att vara delaktiga i och påverka hur de önskade att samtalsträffarna skulle vara. Detta förutsatt att de unga vågade svara ärligt på skalorna i SRS. Det framgick i resultaten att både de unga och krisarbetare upplevde att det var svårt för de unga att skatta helt ärligt i SRS. Detta antogs göra att de unga inte satte så stor vikt på att utvärdera samtalsträffen i SRS. Dels för att de inte visste eller hade förslag på vad som kunde göras annorlunda och dels för att det kändes oförskämt och otacksamt att kritisera krisarbetaren. Krisarbetarna menade att det gjorde att de oftast inte fick så mycket ut av vad de unga markerade i SRS, eftersom de unga oftast markerade höga poäng. Här kan ju diskuteras vad som gjorde att de unga inte vågade skatta helt ärligt. Enligt Tärnfalk (2010:163) är relationen mellan professionella och klienten i samtalshjälp av största betydelse, präglad av tillit och respekt för att samtalshjälp kan anses vara främjande för individen. Han anser att tillit skapas genom tydlighet och respekt vilket innebär att lyssna och vara lyhörd för de behov klienten har, även om det inte inom verksamhetens ramar går att tillgodose alla önskemål och åsikter. Med tydlighet kan menas att tydliggöra de förutsättningar som finns både om relationen och vad verksamheten kan och inte har möjlighet att erbjuda, med tydlighet kan klienten

bli delaktig i processen. Med andra ord kan konstateras att hur ärliga de unga kan och vågar vara i SRS beror på tydlighet och hur trygg relation krisarbetaren har lyckats skapa. Dessa resultat kan bestyrkas av vad som lyfts fram som centrala principer i Kaste programmet (2012-2015) om delaktighet och klientorientering. Programmet syftar till att minska ojämlikheten och till att ordna social- och hälsovårdens strukturer och tjänster klientorienterat och ekonomiskt hållbart, vilket innebär att människor ska få sin röst hörd och kunna påverka mera när det gäller beslut som berör dem själva, tjänsterna och hur de utvecklas.

Feedback

Feedback satte de unga minst betydelse på. De tyckte det var viktigt och en tröst att möjligheten till att ge feedback gavs, främst i att påverka samtalsämne och metod. Oftast upplevdes SRS onödig att fylla i för att de var nöjda med samtalsträffarna. Att ge feedback med en markering på skalorna ansågs vara lättare än feedback i skrift eller muntlig feedback. De faktorer som lyftes fram som kan göra det svårt kan ses som kultur betingat, men också att man inte ville upplevas otacksam, såra krisarbetaren eller också att det inte upplevdes leda någon vart.

En slutsats kan således vara att då de unga var nöjda med samtalsträffarna var feedback genom SRS onödig, men något de ändå ville ha kvar för att ha möjligheten till att kunna påverka om något inte kändes bra. Därmed kan det ses som nödvändigt att en regelbunden feedback finns med, fastän det inte alltid finns konstruktiv feedback att ge eller få. Detta kan jämföras med Kuylenstierna (2014:15-17) att med regelbunden feedback kan man förhindra att det utvecklas en konflikt. Konflikter uppstår oftast på grund av missförstånd, meningsskiljaktigheter och att vi inte lyssnar tillräckligt på varandra. (Kuylenstierna 2014:15-17)

8.2 Kritisk granskning

Då skribenten arbetar på Krisjouren för unga och använder sig av mätverktygen i arbetet skulle det kunna medföra att resultatet kan ha påverkats av skribenten som intervjuare och dennes förutfattade meningar om verktygen. För att minimera påverkan valdes därför öppna och övergripande frågor. Förförståelsen för verktygen kan ses som en fördel i

studien. Dels för att det hjälpte i intervjusituationerna att bättre förstå svaren och fråga rätt sorts följdfrågor. Förstås kan det ses som att intervjuaren kan ha styrt svaren för mycket till vad som ville höras. Detta togs i hänsyn genom att noggrant hållas till intervjuguiden.

Valet av respondenter var viktigt att ta i beaktande. För att få så tillförlitliga och ärliga svar som möjligt tillfrågades inte skribentens egna klienter att delta i studien. I och med att informanterna visste att de är anonyma ses svarens tillförlitlighet som större. Studiens trovärdighet kan ses som starkare då respondenterna som bestod av de unga, inte var bekanta för intervjuaren från tidigare. Krisarbetarna var arbetskollegor till intervjuaren, vilket kan ses som problematiskt. Frågorna i studien upplevdes vara till sådan karaktär att det inte hade någon inverkan på svaren att de kände varandra. Tvärtom så kunde krisarbetarna säkert svara mera ledigt och ärligt.

Resultaten går inte att generalisera eftersom urvalet av respondenter var begränsat. Att få tillräckligt många respondenter till studien var delvis utmanande. På Krisjouren för unga arbetar fyra krisarbetare, av vilka skribenten är en av dem. Således var skribentens klienter uteslutande från studien. En av utmaningarna var att det skulle vara klienter som hunnit gå 8 gånger i samtalshjälp och att de var antingen pågående eller nyss avslutade, vilket i stunden inte var så många. Först var tanken att de skulle ha gått minst 10 gånger och att respondenternas utvecklingskurvor skulle vara så varierande som möjligt. Det visade sig att det inte var så lätt att få ungdomar att ställa upp på intervju, vilket gjorde att tanken med så varierande kurvor som möjligt behövde förkastas samt att sänka antalet besök på 10 gånger till 8. Urvalet av respondenter till studien berörde endast unga och personal från den svenskspråkiga enheten, Krisjouren för unga. Detta för att Krisjouren för unga har möjlighet att erbjuda klienter 10-20 gångers besök, medan Kriisipiste är begränsade till ett antal på 5 besök. Intervjuerna genomfördes på Krisjouren för ungas utrymmen, vilket ansågs vara lämpligast eftersom det var en bekant och neutral miljö för både intervjuaren och respondenterna. Det var även lätt för den unga att kombinera intervjutillfället med att det kunde infalla efter ett möte med sin krisarbetare. Det underlättade säkert också att det kunde infalla under dagtid. En del av de unga hade avslutat sin klientrelation, medan några fortfarande gick i samtalshjälp då intervjun genomfördes.

Innehållsanalys är ett flexibelt sätt att analysera kvalitativt material, men kritiserats ibland för att vara alltför enkel och att man inte har gjort en tillräckligt djup analys. Analysmetoden har även kritiserats för att den ibland avsiktligt utelämnar material då grupperingen sker på basen av en på förhand fastställd teoretisk referensram. (Nyberg & Tidström 2012:135-136) För denna studie ansågs innehållsanalys passa bra då den hjälpte att reducera mängden material till en större helhet, för att sedan vara lättare att sammanföra flera utsagor under olika teman. Det fanns inte ett behov att gå in på djupet, då det handlade om erfarenheter av mätverktygen. Analysmetoden var tillräcklig för att komma till resultat på en högre abstraktionsnivå.

Studiens tillförlitlighet är synlig i de direkta citaten, där läsaren kan få inblick i respondenternas åsikter. Som en nackdel i studien kan ses att det inte fanns tid för respondenterna att efteråt få se och kommentera intervjuresultaten. En annan aspekt av tillförlitligheten är att forskarens roll i analysprocessen är avgörande för denna typ av studie och även om samma skribent skulle upprepa studien vid ett annat tillfälle, så finns ingen garanti för att resultatet skulle komma att bli detsamma. Trots detta bör inte denna studie anses sakna tillförlitlighet. Sannolikt skulle man kunna få svar på samma forskningsfrågor med samma intervjuguide, men det finns däremot inte någon garanti att resultatet skulle vara det samma. Detta beror till stor del på att det som undersökts är människors erfarenhet av verktygens betydelse inom samtalshjälp.

Det fanns en strävan efter att bearbeta materialet objektivt. I studien beskrivs tydligt och ärligt de olika skedena i arbetet, vad som har gjort, när och vilka metoder som använts. Valen som gjorts har motiverats i alla skeden. I studien kan åtskiljas skribentens egna tolkningar, respondenternas åsikter och teorier i studien. Fastän platsen där studiens material insamlades tillkännages, försvagar det inte de ungas anonymitet. Detta eftersom inte data förs över de klienter som kommer till Krisjouren för unga och är således anonyma.

Det har gjorts många kvantitativa forskningar om ORS och SRS, men väldigt få studier var man intresserar sig av och efterfrågar brukarnas erfarenhet av ORS och SRS. Därmed kan denna studie ses som betydelsefull, speciellt ur ett brukarperspektiv. Systematisk uppföljning kan även bidra till en evidensbaserad praktik i verksamheten. Genom att systematiskt följa upp klienters situation, insatser och resultat blir verksamhetens

erfarenheter beprövad kunskap, vilket ses som en av de viktiga kunskapskällorna i en evidensbaserad praktik. (jfr Ohlman 2014:9)

Denna studie kan ses svara upp till vad som efterfrågas i färsk lagstiftning och politik, där behovet och kraven på att kunna påvisa tjänsternas lättillgänglighet, effektivitet och kvalitet tydligt lyfts fram och pekar på att utvärdering, uppföljning och kvalitetssäkring behövs. I Finland har främjande av evidensbaserad verksamhet skrivits in i flera nationella politiska dokument. (jfr Socialvårdslagen 1301/2014; Ungdomslagen 280/2015:7§; SHM 2012:16-26)

ORS och SRS kan ur resultaten konstateras vara bra på många sätt, men hur mycket som var verktygens förtjänst till förändring i den ungas livssituation är svårt att säga. För att svara på det kunde en jämförande studie göras; en grupp som inte använt och en grupp som använt sig av ORS och SRS skulle kunna ge intressanta resultat om skillnaderna mellan att använda ORS och SRS eller inte. Då skulle man kanske bättre kunna påvisa vilken betydelse ORS och SRS har eller om de inte har någon betydelse. Detta var inte ett alternativ för denna studie eftersom det i detta skede som studien utfördes var viktigt att alla inom verksamheten på Krisjouren för unga använde verktygen i klientarbetet. En sådan studie kunde vara intressant att göra i ett senare skede.

Ett annat sätt att genomföra studien på skulle t.ex. ha kunnat vara en enkät för att erhålla större antal respondenter och att skapa ett större avstånd till de som svarat. En sådan metod skulle kunna vara relevant om jag skulle ha inkluderat unga och krisarbetare från Kriisipiste i studien. Däremot då urvalet av informanter begränsades till Krisjouren för unga gav kvalitativ intervju möjligheten att följa upp och fördjupa frågor i upplevelsen. Ett tredje sätt kunde vara att göra en studie var man observerar den unga och krisarbetaren under samtalets gång, med andra ord en observerande studie.

8.3 Konklusioner

Överlag upplevdes ORS vara ett lättare verktyg än SRS att ta till sig och använda av både den unga och krisarbetaren. ORS funktion inom samtalshjälpen kan ses ha en större betydelse än SRS. SRS upplevdes av de flesta som besvärlig och kanske onödig. Det som

tydligt kom fram i resultatet var att det allmänt känns svårt att ge och ta emot feedback, vilket gör att SRS inte är lika lätt att ta till sig och använda på rätt sätt. En slutsats som kan dras av studien är att feedbacken allt som oftast inte fungerade som den skulle. Det visade sig att de unga sällan vågade svara ärligt i SRS och att krisarbetarna upplevde att en lägre markering sällan ledde till någon konstruktiv diskussion. Speciellt svårt visade sig det vara att skatta relation. De unga kände att det blev för personligt.

En annan svårighet som framkom ur resultaten var att de unga upplevde det svårt att verbalt diskutera vad de markerat i SRS. De ungas upplevda svårighet i att verbalt diskutera vad de fyllt i på SRS samt krisarbetarens svårighet att ta det på tals kan även tyda på att den gemensamma förståelsen eller en ärlig dialog inte nödvändigtvis behöver nås genom diskussion, utan den kan även nås genom annan växelverkan. Liknande resultat kom även fram i Mustonens studie var de professionella upplevde det svårt att ta på tals och diskutera samarbetsrelationen. (Mustonen 2012:35) Utvecklingsförslag är att öva sig mera på att ge och ta emot feedback. Krisarbetaren behöver öva sig mera på hur man skall framföra SRS för klienten, för att det inte skall upplevas som att ge kritik. Med andra ord behövs färdighet och mod i att utveckla en feedbackkultur. Jämför Gunnarsson (2015:130) som beskriver att feedback handlar om att inbjuda till närhet, öppenhet och dialog.

Samtidigt fanns det åsikter om att de unga upplevde det som viktigt att få ge feedback och att en av krisarbetarna såg det som positivt att få feedback utav klienterna. Som positiva faktorer lyftes fram att man med feedback kan undvika missförstånd, ändra på sådant som inte fungerar, att det bidrar till ett jämlikt förhållande och till utveckling på både personlig som verksamhetsnivå. Sammanfattningsvis tyder resultaten ändå på att feedback kunde bidra till större förtroende och tillit till krisarbetaren och att lära känna varandra bättre, vilket i sin tur hjälpte de unga i förändringsprocessen.

Vad som visade sig vara utmanande och nackdelar med verktygen var att ORS delvis upplevdes svåra att fylla i på grund av att skattningen skall göras från den gångna veckan och att blanketterna stod i vägen för mötet krisarbetaren, som ett kontaktavbrott samt att det var för styrande. Ur resultaten framkom att de unga inte var vana vid att ta del av och få möjligheten att påverka i situationer som berör dem själva. Mest utmanande visade sig det vara att fylla i SRS. De kände sig obekväma med att skatta relation, dels för att de

var rädda för att såra, kritisera eller verka otacksamma. Detta påverkade i sin tur att de inte var helt ärliga i sin skattning. Det mest betydande för att lyckas få ärlig feedback visar sig att ha och göra med hur bra den professionella har förmågan att skapa en så stark relation med sina klienter att de känner sig trygga med att ge ärlig feedback. (jfr Bargmann & Robinson 2012:12) Lyssna till och ta hjälp av klienters åsikt, kan därmed anses vara viktiga förutsättningar för att utveckla goda metoder som ökar klientens delaktighet och följsamhet i förändringsprocessen.

Med detta som grund kan slutsatsen således vara att de unga ser samspelet mellan klient och krisarbetare som betydande för en pålitlig relation där de vågar öppet diskutera för att tillsammans nå ett önskat resultat. Men om det finns störningar i samspelet så kommer en önskad effekt inte vara möjlig. Resultaten i denna studie visar därmed tydligt att både de unga och krisarbetarna upplever att ett lyckat resultat bygger på en fungerande relation. Båda ses som experter; de unga är experter på sitt egna mående, medan krisarbetaren är expert på att vägleda och stöda de unga i vad som behöver göras.

Att systematiskt använda feedback inom samtalshjälp med unga kan konstateras vara fruktbart och leda till att de unga känner sig delaktiga. Sammanfattningsvis visar resultaten på att ORS och SRS på många sätt har en positiv funktion på den ungas förändringsprocess, de öppnar till och möjliggör delaktighet genom ORS samt genom feedback i SRS då de används på rätt sätt.

8.4 Arbetslivsrelevans och förslag till vidare forskning

Studien var ett beställningsarbete för Helsingfors Mission. Eftersom FIT är en helt nytt metod som man tagit i bruk på Krisjouren för unga så fanns det ett intresse att veta mera om mätverktygen ORS och SRS funktion för klientarbetet. Man ville veta om man kan med hjälp av att använda mätinstrumenten effektivare hjälpa den unga i förändringsprocessen att nå sitt mål.

Strävan med studien var därmed att ge information om utvecklingsbehov i klientarbetet på Krisjouren för unga samt svara på Helsingfors Missions efterfrågan på om kontinuerlig feedback kan bidra till att säkerställa kvaliteten på samtalshjälp så att det tjänar de unga.

En förhoppning var att även andra som arbetar med unga kan ha nytta av studien och få kännedom om hur man genom kontinuerlig feedback kan stöda den ungas delaktighet och medverka i förändringsarbete. Mätverktyget kunde bra användas inom flera arbetsfält inom det sociala området. Studien kan konstateras ge uppdragsgivaren värdefull information om de ungas och krisarbetares erfarenhet av mätverktygen, som kan leda till verksamhetsutveckling och medföra klientnytta.

Att ta i beaktande är att implementering av att införa en ny metod i en verksamhet tar tid. Feedback Informed Treatment har endast varit i användning på Krisjouren för unga lite på ett år. En implementeringsprocess sträcker sig vanligtvis över flera år (jfr Roselius & Sundell 2010:172). Därmed föreslås att en utvärdering av implementeringsprocessen och resultaten görs. Efter att mätverktygen använts en lite längre tid föreslås även att en uppföljning på utvärderingarna görs. För att kunna hjälpa klienter mera effektivt krävs kunskap om vilka metoder som fungerar och om hur man för ut denna kunskap så att den kommer till användning. Med sådan kunskap kan organisationer i större utsträckning erbjuda klienter behandling med evidensbaserade metoder. Därmed är implementeringsprocessen viktig. (Jfr Roselius & Sundell 2010:167-168)

KÄLLOR

Almqvist, L., Eriksson, L. & Granlund, M. 2004, *Delaktighet i skolaktiviteter-ett systemteoretiskt perspektiv*. I: Delaktighetens språk. Mallander, Ove & Tideman, Magnus [red.]. Lund: Studentlitteratur. 237 s.

Andersson Långdahl, G.-E. & Marklund, R. 2014, *Handbok för uppföljning med hjälp av ORS-Outcome Rating Scale och SRS-Session Rating Scale*. FoU Välfärd, Region Västerbotten och Rådgivningen Oden/Individ och familjeomsorg, Skellefteå kommun. Tillgänglig: <http://regionvasterbotten.se/wp-content/uploads/2014/12/A5-Handbok-f%C3%B6r-uppf%C3%B6ljning-med-hj%C3%A4lp-av-ORS-SRS.pdf> Hämtat: 20.4.2016

Arolinna, Sari. 2015, *FIT Helsinki Missiossa*. Rapport. Helsingfors. 25.9.2015.

Bargmann, Susanne & Robinson, Bill. 2012, *Feedback-informerad terapi-grunderna*. Ingår i Miller, Scott D. & Bertolino, Bob. 2012. *Feedback-informerad terapi*. Lund: Studentlitteratur Ab. 348 s.

Bermark, A., Bergmark, Å & Lundström, T. 2011, *Evidensbaserat socialt arbete - teori, kritik, praktik*. Stockholm: Natur och kultur. 191 s.

Bergmark, Å., Lundström, T. 1998, *Metoder i socialt arbete: Om insatser och arbetssätt i socialtjänstens individ och familjeomsorg*. Socialvetenskaplig tidskrift 1998 (4): 291-314.

Bernler, Gunnar & Johnsson, Lisbeth. 2005, *Teori för psykosocialt arbete*. Falköping: Natur och kultur. 270 s.

Blom, Björn. & Morén, Stefan. 2007, *Insatser och resultat i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur. 291 s.

Bryman, Alan & Bell, Emma. 2005, *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Malmö: Liber AB. 621 s.

Cederberg, Christer & Berglund, Stig-Arne. 2014, *Socialpedagogik : pedagogiskt socialt arbete*. Stockholm: Liber. 183 s.

Cornett, Cecilie. & Bakdal, Klaus. 2015, *Befria samtalet. Grundbok i professionella samtal*. Lund: Studentlitteratur. 237s.

Dahlberg, Magnus & Vedung, Evert. 2013, *Demokrati och brukarmedverkan*. Lund: Studentlitteratur. 193 s.

Danermark, Berth. 2011, *Metateoretiska perspektiv på utvärdering*. Ingår i Blom, Björn & Morén, Stefan & Nygren, Lennart (red.) *Utvärdering i socialt arbete: utgångspunkter, modeller och användning*. Stockholm: Natur och Kultur, 55-70. 357 s.

Denvall, Verner & Vinnerljung, Bo. 2006, *Nytta och fördärv: socialt arbete i kritisk belysning*. Stockholm : Natur och kultur. 223 s.

Elo, Satu & Kyngäs, Helvi. 2007, *The qualitative content analysis process*. Artikel i *Journal of Advanced Nursing* 62(1), 107–11. Tillgänglig: <file:///C:/Users/ToLi/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/4RCVAP28/Elo%20%20Kyngäs.pdf> Hämtad: 13.5.2016.

Forskningsetiska delegationen. 2012, *God vetenskaplig praxis och handläggning av misstankar om avvikelser från den i Finland*. Tillgänglig: http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf Hämtad: 30.9.2015.

Freij, Birgitta. 2012, *Evidens i praktiken – grundbok i evidensbaserat socialt arbete*. Stockholm: Gothia Förlag. 136 s.

Gunnarsson, Stefan. 2015, *Professionell feedback. Medvetna mötens magi*. Bromma: Gunnarssons Förlag. 138 s.

Gustavsson, Anders. 2004, Inledning. I: *Delaktighetens språk*. Mallander, Ove & Tideman, Magnus [red.]. Lund: Studentlitteratur. 237 s.

Hirsijärvi, Sirkka & Hurme, Helena. 2001, *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Helsingin yliopisto. 213 s.

Hultqvist, Sara & Salonen, Tapio. 2014, *Service User Involvement in the Swedish Welfare Services: In Theory and in Practice*. Ingår i Matthies, Aila-Leena & Uggerhøj, Lars. 2014, *Participation, Marginalization and Welfare Services. Concepts, Politics and Practices Across European Countries*. Surrey: Ashgate. 299 s.

Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn. 1997, *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur. 360 s.

Jacobsen, Dag Ingvar. 2007, *Förståelse, beskrivning och förklaring. Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Denmark: Studentlitteratur. 315 s.

Kananen, Jorma. 2008, *Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino. 149 s.

Karlsson, Magnus & Börjeson, Martin. 2011, *Brukarmakt-i teori och praktik*. Stockholm: Natur och kultur. 166 s.

Kaste. 2012. *Det nationella utvecklingsprogrammet för social- och hälsovården Kaste 2012-2015*. Helsingfors: Social- och hälsovårdsministeriets publikationer.2012;20. 102 s. Tillgänglig: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112146/STM_2012_%20KASTE_FI_uusi.pdf?sequence=3 Hämtad: 5.10.2014.

Kuhlman, Ilpo. 2012, *Terapiamuutoksen ja –prosessin arviointi masennuksen pariterapeuttisessa hoidossa*. Artikel i *Perheterapia* 2012:28(2):17-26.

Kuylenstierna, Elisabeth. 2014. *Framgång med feedback*. Bokförlaget Forum. 208 s.

Kvale, S. & Brinkmann, S. 2013. *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur. 370 s.

Larsson, Sam. 2010. "Counselling som samtalsstöd i socialt arbete, inledning" i Larsson, Sam. Trygged, Sven (red). Counselling stödsamtal i socialt arbete. Stockholm: Gothia förlag AB. 21-64 s. (271 s.)

Lundman, Berit & Graneheim, Ulla H. 2012, *Kvalitativ innehållsanalys*. I: Granskär, Monica & Höglund-Nielsen, Birgitta (red.), 2012, *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård*. Lund: Studentlitteratur AB. 249 s.

Miller, Scott D. & Bertolino, Bob. 2012. *Feedback-informerad terapi*. Lund: Studentlitteratur Ab. 348 s.

Molin, Martin. 2004. *Delaktighet inom handikappområdet*. I: Delaktighetens språk. Mal-lander, Ove & Tideman, Magnus [red.]. Lund: Studentlitteratur. 237 s.

Mustonen, Nora. 2012. *Yhteistyösuhteen ja potilaan voimien jatkuva seuranta työmenetelmänä psykiatrisessa avohoidossa*. Jyväskylän opisto: Pro-gradu tutkielma. 45 s.

Nelson-Jones, Richard. 2005. *Grundläggande samtalsmetodik-en handbok för hjälpare*. Studentlitteratur för den svenska utgåvan. 247 s.

Nyberg, Rainer & Tidström, Annika. 2012, *Skriv vetenskapliga uppsatser, examensarbeten och avhandlingar*. Lund: Studentlitteratur AB. 355 s.

Ohlman, Sven. 2014. *Systematisk uppföljning. Beskrivning och exempel*.

Socialstyrelsen. 64 s. Tillgänglig:

<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19476/2014-6-25.pdf>

Hämtad: 1.2.2016.

Olson, Ulf-Johan. 2011. *På väg mot en evidensbaserad praktik inom socialtjänsten-kartläggning, analys och förslag för att förbättra kunskapsstyrningen*. Stockholm:

Socialstyrelsen & SKL. 77 s. Tillgänglig:

<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18248/2011-2-14.pdf>

Hämtad 18.5.2015.

Paasio, Petteri. 2014. *Näyttöön perustuva sosiaalityön käytäntö – järjestelmällinen katsaus vuosina 2010–2012 julkaistuista tutkimuksista*. Jyväskylän yliopisto. 269 s. Tillgänglig: <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=ed6d31dd-6da0-4046-99e8-e9613b31714e> Hämtad 5.11.2015.

Patel, Runa & Davidson, Bo. 2003. *Forskningsmetodikens grunder- Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur. Tredje upplagan. 149 s.

Rajavaara, Marketta. 2007. *Vaikuttavuusyhdistykunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia. Kelan tutkimusosasto. 243 s. Tillgänglig: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10250/3290/RajavaaraVaikuttavuusnetti.pdf> Hämtad 5.4.2016.

Roselius, M. & Sundell, K. 2010. *Att förändra socialt arbete*. Forskare och praktiker om implementering. Stockholm: Gothia förlag. 188 s.

Sackett, D. L., Straus, S. E., Richardson, W.S., Rosenberg, W. & Haynes R.B. 2000. *Evidence-Based Medicine: How to Practice and Teach EBM*. New York: Churchill Livingstone. 132 s.

Socialstyrelsen. 2015. *Den evidensbaserade modellen*. Tillgänglig: <http://www.kunskapsguiden.se/ebp/om-evidensbaserad-praktik/den-evidensbaserade-modellen/Sidor/default.aspx> Hämtad 4.2.2016.

Socialstyrelsen. 2005. *Termbanken: stödjande samtal*. Hämtad: 22.4.2016. <http://termbank.socialstyrelsen.se/showterm.php?ftid=336>

Socialvårdslagen. 30.12.2014/1301. Finlex. Tillgänglig: <http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2014/20141301> Hämtad: 5.5.2015.

Svanevie, Kajsa. 2013. *Socialt arbete som evidensbaserad praktik*. Lund: Studentlitteratur. 191 s.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi. 175 s.

Tärnfalk, Michael. (2010). ”Counselling och juridik i socialt arbete- ett erfarenhetsbaserat perspektiv” i Larsson, Sam. Trygged, Sven (red). *Counselling stödsamtal i socialt arbete*. Stockholm: Gothia förlag AB. 151-177 s. (271 s.)

UMK. 2012-2015, *Ungdomspolitiska utvecklingsprogrammet*. Undervisnings- och kulturministeriets publikationer 2012:7. Tillgängligt:

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2012/liitteet/OKM7.pdf?lang=fi> Hämtad 9.5.2015.

Ungdomslag 27.1.2006/72. Undervisningsministeriet. Tillgänglig: Finlex

<http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2006/20060072> Hämtad: 9.5.2015.

Verksamhetsberättelse. 2015. Krisjouren för unga. Helsingfors Mission.

BILAGA 1

Skattning av förändring Outcome Rating Scale (ORS)

Namn: _____	Ålder: _____	år
Kön: _____	Möte nr: _____	Datum: _____

När du ser tillbaka på den senaste veckan – inklusive idag – kan du då hjälpa oss att förstå hur du har haft det, genom att markera på skalorna hur du upplever att det har fungerat för dig, inom följande områden i ditt liv:

Markeringar till vänster anger en lägre nivå av tillfredsställelse, och markeringar till höger en högre nivå av tillfredsställelse

Individuellt
personligt välbefinnande

|-----|

Nära relationer
familj och andra nära relationer

|-----|

Socialt
arbete, skola, vänner

|-----|

Allmänt
livet som helhet

|-----|

International Center for Clinical Excellence

www.scottmiller.com

© 2000, Scott D. Miller and Barry L. Duncan

Licensed for personal use only

BILAGA 2

Skattning av samtal Session Rating Scale (SRS)

Namn: _____	Ålder: _____	år
Kön: _____	Möte nr: _____	Datum: _____

Var vänlig och skatta dagens samtal genom att sätta en markering på linjen
– sätt markeringen i det läge som bäst stämmer med din upplevelse:

Relation

Jag kände mig inte
hörd, förstådd och
respekterad.

|-----|

Jag kände mig hörd,
förstådd och
respekterad.

Mål och Ämnen

Vi arbetade inte med
eller pratade inte om
det som jag ville arbeta
med och prata om.

|-----|

Vi arbetade med eller
pratade om det som
jag ville arbeta med
och prata om.

Sätt att arbeta eller Metod

Sättet vi arbetade på
passar mig inte.

|-----|

Sättet vi arbetade på
passar mig bra.

Allmänt

Det var något som
saknades i dagens
samtal.

|-----|

Dagens samtal passade
mig helt.

International Center for Clinical Excellence

www.scottmiller.com

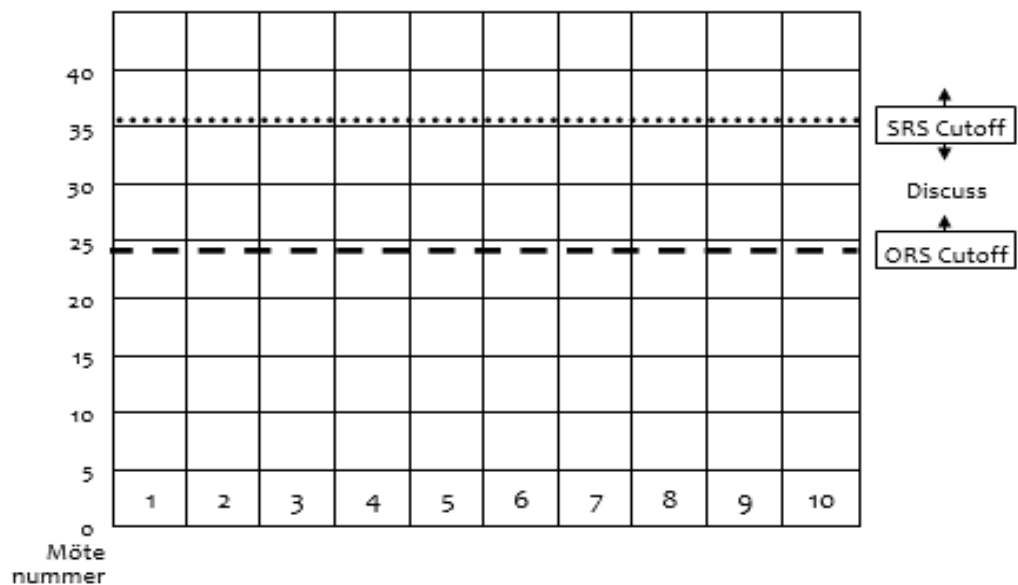
© 2002, Scott D. Miller and Barry L. Duncan

Licensed for personal use only

BILAGA 3

GRAF FÖR FÖRÄNDRING

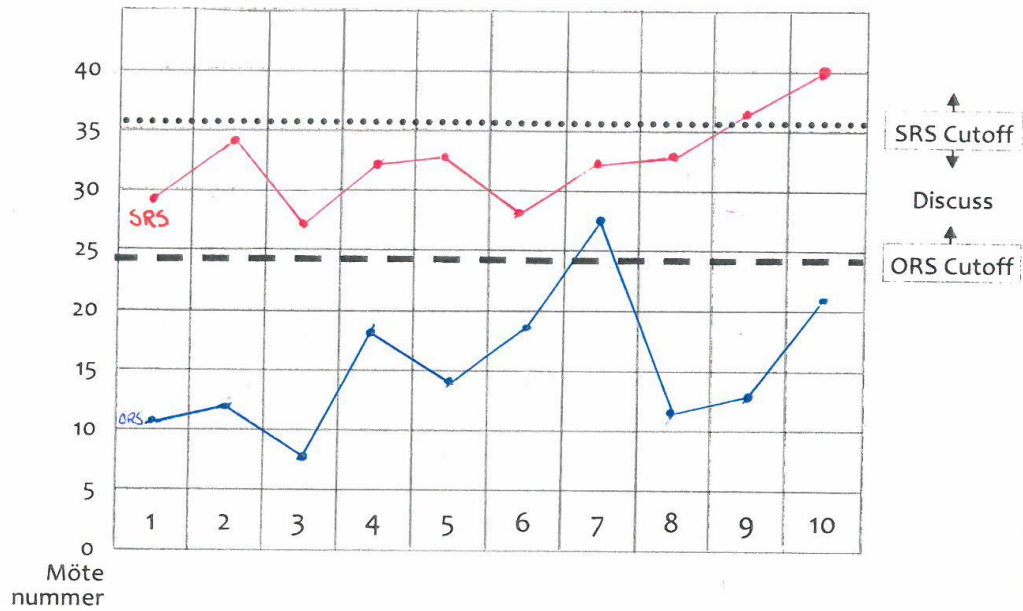
Namn: _____



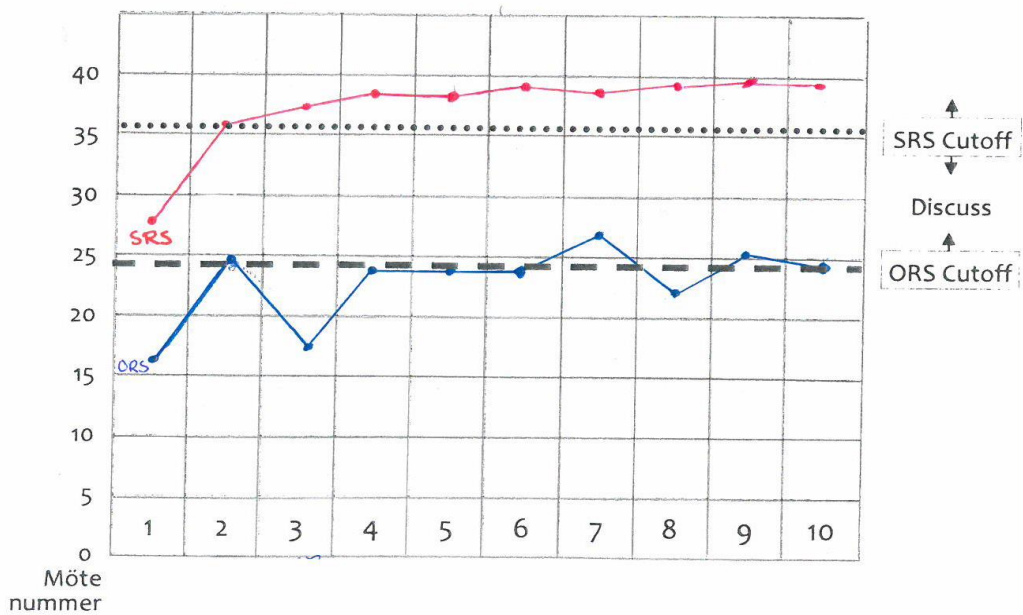
BILAGA 4

EXEMPEL PÅ FÖRÄNDRINGSKURVOR I GRAF

Namn: _____



Namn: _____



BILAGA 5

ANHÅLLAN OM FORSKNINGSLOV FÖR MASTERARBETE

Krisjouren för unga
Helsingfors Mission rf
Albertsgatan 33
00180 Helsingfors

Jag heter Lina Kaivos (socionom YH, krisarbetare vid Krisjouren för unga) och studerar mitt sista år inom masterprogrammet för det sociala området (socionom högre YH) vid yrkeshögskolan Arcada. Jag önskar rikta masterarbetet till min arbetsgivare Krisjouren för unga inom Helsingfors Mission rf. Jag anhåller om forskningslov för att genomföra masterarbetet vid Krisjouren för unga, samt få tillgång till relevanta dokument för masterarbetet som berör Krisjouren för ungas verksamhet. Dessa är verksamhetsbeskrivningar och -planeringar, visioner, statistik, samt verksamhetsplaner och -berättelser.

Syftet med mitt masterarbete är att få svar på mina frågor om hur skalorna för utvärdering av resultat och samtal (ORS) och (SRS), upplevs av klienterna och krisarbetare. Skalorna är ett mätverktyg som används inom klientarbetet på Krisjouren för unga. Jag önskar få svar på hur det stöder arbetet i samtalshjälpen och vilken betydelse det har för den ungas delaktighet i den egna stödprocessen. Materialet kommer att samlas in genom individuella temaintervjuer med unga och krisarbetare som har erfarenhet av skalorna ORS och SRS. Resultaten av masterarbetet kan ge ökad kunskap för Krisjouren för unga om vilken betydelse metoden har för arbetet inom samtalshjälp och för att utveckla och förbättra verksamheten samt att producera generativ kunskap om mätverktygen ORS och SRS.

Helsingfors, januari 2016

Lina Kaivos
Socionom HYH studerande, Arcada
Tfn
E-post

Åsa Rosengren
Handledare från Arcada
Överlärare, Pol.Lic.
Sociala området, Institutionen för
Hälsa och välfärd, Arcada
Tfn, e-post

BILAGA 6

BREV TILL RESPONDENTER

Helsingfors, januari 2016

Bästa ungdom,

Jag heter Lina Kaivos och utför mitt masterarbete (HYH) inom det sociala området vid yrkeshögskolan Arcada. Arbetet utförs för Krisjouren för unga och skall belysa era ungas perspektiv på mina frågor, som handlar om dina erfarenheter av skalorna för utvärdering av resultat och samtal, ORS och SRS. Skalorna används som mätverktyg/arbetsverktyg inom klientarbetet på Krisjouren för unga. Era åsikter är viktiga och värdefulla för att kunna utveckla arbetet på Krisjouren för unga.

För att få fram er syn på dessa frågor vill jag gärna intervjua dig genom temaintervjuer. Intervjuerna förverkligas individuellt i Krisjouren för ungas utrymmen. En intervju tar ca.1-1,5 h. Jag önskar få banda in intervjun med din tillåtelse, för senare transkribering. Materialet är konfidentiellt och intervjuerna kommer endast att ses av mig. När masterarbetet är färdigt kommer intervjumaterialet att förstöras. Deltagandet är frivilligt och du har rätt att när som helst avbryta deltagandet. Jag kontaktar dig i senare skede för lämplig tid och plats.

Kontakta mig gärna om du har frågor eller funderingar per telefon, textmeddelande eller e-post.

Stort tack på förhand för din insats och hjälp!

Med vänliga hälsningar,

Lina Kaivos

Lina Kaivos
Socionom HYH studerande Arcada
Tfn
E-post

Åsa Rosengren
Handledare från Arcada
Överlärare, Pol.Lic.
Sociala området
Institutionen för Hälsa och välfärd
Arcada
Tfn
E-post

Helsingfors, januari 2016

Bästa krisarbetare,

Jag utför mitt masterarbete (HYH) inom det sociala området vid yrkeshögskolan Arcada. Arbetet utförs för Krisjouren för unga och skall belysa de ungas, samt de professionellas perspektiv på mina frågor, som handlar om skalorna för utvärdering av resultat och samtal (ORS) och (SRS). Skalorna är mätverktyg som används inom klientarbetet på Krisjouren för unga. För att få en bredare syn på vilken betydelse ORS och SRS har för klientarbetet är även den professionellas åsikt viktig och värdefull.

För att få fram er syn på dessa frågor vill jag gärna intervjua dig genom temaintervjuer. Intervjuerna förverkligas individuellt i Krisjouren för ungas utrymmen. En intervju tar ca.1,5 h. Jag önskar få banda in intervjun med din tillåtelse, för senare transkribering. Materialet är konfidentiellt och intervjuerna kommer endast att ses av mig. När masterarbetet är färdigt kommer materialet att förstöras. Deltagandet är frivilligt och du har rätt att när som helst avbryta deltagandet. Jag kontaktar dig i senare skede för lämplig tid och plats.

Kontakta mig gärna om du har frågor eller funderingar per telefon, textmeddelande eller e-post.

Stort tack på förhand för din insats och hjälp!

Med vänliga hälsningar,

Lina Kaivos

Lina Kaivos
Socionom HYH studerande Arcada
Tfn
E-Post:

Åsa Rosengren
Handledare från Arcada
Överlärare, Pol.Lic.
Sociala området
Institutionen för Hälsa och välfärd
Arcada
Tfn
E-post

BILAGA 7

INTERVJUGUIDE FÖR TEMAINTERVJUER

Klient

Bakgrund: Ålder, kön

Tema 1:

FÖRÄNDRING

Hur upplever du att verktygen (ORS och SRS) har för betydelse för din förändringsprocess?

- Hur upplever du att samtalshjälpen har varit till hjälp för dig?
- Upplever du att en förändring har skett i ditt mående från det att du började i samtalshjälp fram till nu? På vilket sätt?
- Vad har du för förväntningar på samtalshjälpen?
- Upplever du att det finns ett tydligt mål för vad du önskar förändra?
- Vad är din uppfattning om varför verktygen ORS och SRS används vid samtalsträffarna?
- Var verktygen lätta att förstå?
- Efter hur många träffar märkte du att en förändring började ske?
- Kan du säga vad det var som bidrog till att en förändring har skett/inte har skett?
- Fanns det faktorer som krisarbetare och du själv fick syn på genom ORS och SRS, som var viktiga i förändringsprocessen? Iså fall, vilka
- Vilken betydelse tänker du att verktygen ORS och SRS har haft för den förändring som har skett?
- På vilket sätt har förändringskurvan diskuterats tillsammans med krisarbetaren?
- Upplever du att förändringskurvan motsvarar den upplevda förändringen? Om inte, vad beror det på?
- Vilken betydelse har det för dig och förändringsprocessen att se på förändringskurvan hur ditt mående har utvecklats?

Tema 2:

DELAKTIGHET

Hur upplever du att verktygen bidrar till din delaktighet i samtalshjälpen?

- Hur upplever du att skatta det egna måendet genom att fylla i ORS i början av varje samtalsträff?
- Hur känns det att börja träffen med att först fylla i ORS blanketten?

- Upplever du att det är nödvändigt att använda verktygen ORS och SRS vid varje tillfälle?
- Upplever du att du kan svara ärligt på ORS skalan?
- Hjälper ORS dig i att lyfta fram din problematik till krisarbetaren?
- Hjälper ORS dig att lyfta fram det som du önskar tala om?
- Upplever du att din röst blir hörd med hjälp av ORS och SRS?
- Upplever du att du kan påverka relationen mellan krisarbetare och dig genom SRS? På vilket sätt?
- Upplever du att SRS ger dig möjlighet till att kunna påverka så att samtalshjälpen passar dig och din förändringsprocess? I så fall på vilket sätt?
- Hur används det som du fyllt i på ORS och SRS i samtalen med krisarbetaren?
- Vilken betydelse har verktygen för ditt samtal med krisarbetare?
- På vilket sätt drar du nytta av ORS och SRS?
- Tycker du att det finns något som saknas i verktygen, som har betydelse för din delaktighet i samtalshjälpen?

Tema 3:

FEEDBACK

Hur upplever du att ge feedback med hjälp av verktyget SRS i samtalshjälpen?

- Hur upplever du det är att avsluta varje samtalsträff med att fylla i SRS blanketten?
- Är det viktigt för dig att få möjligheten att ge feedback?
- Upplever du att du kan svara ärligt på SRS skalan?
- Har du tillsammans med krisarbetare diskuterat det du fyllt i på SRS?
- Hur upplever du det är att ännu diskutera det du fyllt i?
- Är det svårt att muntligt uttrycka sig och förklara till krisarbetare sådant som du inte varit nöjd med eller annat som inte kändes bra under samtalsträffen?
- Vad har feedbacken lett till?
- Har SRS haft betydelse för relationen till krisarbetare?
- Kommer det fram sådan feedback till krisarbetaren som du annars inte skulle ha sagt?
- Upplever du att feedbacken hjälper att ändra på sådant som inte fungerar i samtalshjälpen? Kan du ge exempel?

- Något annat du ännu skulle vilja säga om verktygen ORS och SRS och att de används i samtalshjälpen? Något du skulle vilja ändra på?

INTERVJUGUIDE FÖR TEMAINTERVJUER

Krisarbetare

Tema 1:

FÖRÄNDRING

Hur upplever du att verktygen (ORS och SRS) har för betydelse för dina klienters förändringsprocess?

- Använder du verktygen vid varje samtal?
- Vilken betydelse har verktygen i klientarbetet?
- Hur upplever du det är att förklara och introducera verktygen för klienten?
- Hur upplever du att klienter har reagerat på verktygen ORS och SRS?
- Upplever du att klienterna förstår och fyller i ORS och SRS enligt anvisningar/ärligt?
- Upplever du att verktygen är ett hjälpmedel i klientarbetet?
- Kan du säga att efter hur många träffar kan man se att en förändring börjar ske eller inte ske?
- Ser du verktygen som hjälpmedel för det egna arbetet och bidrar de till en förändring i dig och ditt sätt att arbeta? På vilket sätt?
- Vilken nytta har ORS och SRS för den ungas förändringsprocess?
- Tycker du att dina klienter har utvecklats i sin process? Vilken betydelse har ORS och SRS haft för den utvecklingen?
- Är verktyget som helhet lätt att använda i klientarbetet?

Tema 2:

DELAKTIGHET

Hur upplever du verktygens (ORS & SRS) betydelse för klientens delaktighet i samtalshjälpen?

- Har klienten formulerat ett mål för varför de har sökt sig till samtalshjälp?
- Kommer klientens tankar fram om hur hen tänker sig att en förändring skall ske?
- Ger ORS möjlighet för klienten att komma in på sin problematik snabbare?
- Upplever du att ORS och SRS ger mera makt till klienten att påverka samtalet?
- Hur använder du dig av informationen från ORS i klientarbetet?
- Vilken betydelse har ORS för dig i arbetet med klienten?
- Vilken betydelse har det för ditt arbete att följa klientens förändring på skalan?
- Upplever du att ORS är ett lätt användbart redskap i klientarbetet?
- Kan ORS och SRS ge möjlighet till ökad delaktighet för klienten?

- Kan klientens delaktighet bidra till en snabbare förändring för klienten?

Tema 3:

FEEDBACK

Hur upplever du SRS som verktyg i samtalshjälpen, kan du beskriva dina erfarenheter?

- Hur använder du dig av informationen från SRS i ditt klientarbete?
 - Hur upplever du det är att få feedback av klient efter varje träff?
 - Vilken betydelse har SRS för krisarbetarens sätt att arbeta?
 - Vad har feedbacken lett till i dina klientrelationer?
 - Har det haft betydelse för relationen till klient? I så fall på vilket sätt?
 - Upplever du att feedbacken hjälper att ändra på sådant som inte fungerar i samtalshjälpen? Kan du ge exempel?
 - Har du frågat klienten om hens önskemål om stödrelationen?
 - Har du frågat klienten om hens önskemål rörande din roll?
 - Är det viktigt med feedback inom samtalshjälp?
- Något annat du ännu skulle vilja säga om att använda verktygen ORS och SRS i klientarbetet?

BILAGA 8

Tabell 1. Exempel på kondensering av material

Meningsbärande enhet	Kod
"Kanske det egna reflektiva sättet att tänka"	Självreflektion
"Sen att man får en annan eftertänksamhet just tillsammans med förändringen"	Eftertänksamhet
"Påverka sitt eget liv och vad man gör för val"	Själv kan påverka
"men de var bra att ha som stöd just då speciellt att få tala med någon helt utomstående som man kan tala konfidentiellt med, så behöver man inte fundera på om hur tar du de osv."	Stöd Tala med utomstående Konfidentiellt

BILAGA 9

Tabell 2. Exempel på analysprocessen.

Kod	Underkategori	Överkategori	Huvudkategori
Bolla tankar med ngn annan Utomståendes synvinkel och åsikt Annan persons perspektiv och reflektion	Utomstående person	Professionellas roll i förändringsprocessen	Den ungas upplevelse av vad som inverkar till förändring inom samtalshjälp
Att tala högt Ventilera sina tankar	Kommunikation		
Diskutera möjliglösning Hjälp till att konkretisera Öppna ögonen för problematiken Vägledning	Konkretisera problemområde		
Konfidentiellt Stöd Trygghet	Relation		