



Det första samtalet med Vägledningscentrum

Mötesmetoder

Ingela Harrelind
Yvonne Mellberg Jakobsson

FoU-rapport 71:2012

FoU Centrum för Vård,
Omsorg och Socialt arbete

Kommunerna i Linköping, Kinda, Mjölby, Motala,
Vadstena, Ydre och Åtvidaberg samt Linköpings universitet



FoU-rapport 71:2012

Det första samtalet med Vägledningscentrum

Mötesmetoder

Författare:

Ingela Harrelind

Yvonne Mellberg Jakobsson

Handledare: Margareta Bredmar
Institutionen för beteendevetenskap och lärande,
Linköpings universitet

FoU Centrum för vård, omsorg och socialt arbete
Kommunerna i Linköping, Mjölby, Motala, Kinda, Vadstena, Ydre och Åtvidaberg
samt Linköpings universitet

ISSN 1651-0232

© författarna & FoU Centrum för vård, omsorg och socialt arbete, Linköpings kommun
LiU-Tryck, Linköping, 2012

Sammanfattning

”Jag har som arbetskonsulent haft ett första samtal med en deltagare och har just informerat om syftet med samtalet och vad jag som arbetskonsulent kan göra för personen som sitter mitt emot. Tanken som slår mig är: Har jag bemött denna person på ett för den bra sätt? Har jag förklarat vad vi, som arbetskonsulenter, kan göra för att hjälpa till att komma ut på arbetsmarknaden eller till studier? Har jag fått förtroende att vägleda denna person? Har jag skapat en relation som gör att jag får tillgång till att vägleda? Det är många frågor som slår mig. Hur kan jag veta vad som är rätt för just den individ som sitter framför mig nu? Utifrån dessa tankar har frågeställningar bildats vilka närmare skall undersökas i denna studie.”

Denna studie syftar till att i första hand undersöka hur deltagarna uppfattar det första samtalet med Vägledningscentrum. Den syftar även till att förtydliga samtalsmetoden som används och om/hur den kan utvecklas och förbättras.

Vi har använt oss av både kvalitativ och kvantitativ metod. Den kvantitativa metoden har i detta fall använts för att få fram mätbara siffror då det gäller enkäten. Den kvalitativa metoden har använts när det gäller intervjuer, workshops och studiebesök för att få fram tankar och känslor kring det första samtalet samt i de öppna frågor i enkäten.

Enkäter har använts för att få en bild av deltagarens uppfattning om det första mötet. För att ta vara på den kompetens som finns på vår arbetsplats om samtalsmetodik har workshop anordnats. För att få en djupare kunskap kring samtal har också intervjuer genomförts med professionella samtalsledare. Vi har även använt oss av litteratur inom ämnet.

Resultatet visar att många av deltagarna uppfattar att samtalsmetoden fungerar bra och är positiva till arbetskonsulenternas arbetssätt. Det som framkommit som de viktigaste komponenterna för att få ett bra första samtal är att lyssna, skapa delaktighet, skapa motivation och engagemang samt vara öppen. Utifrån dessa komponenter har samtalsmodellen som vi arbetar utifrån förstärkts och förtydligats. Workshop som arbetsmetod har gett upphov till en fortsatt lärandeprocess inom organisationen.

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	1
1.1 BAKGRUND.....	2
1.2 AGENDA FÖR HUR SAMTALEN UTFÖRS IDAG	4
1.3 PROBLEMSTÄLLNING/PROBLEMFÖRMULERING	6
1.4 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING	7
1.5 AVGRÄNSNINGAR	8
1.6 BETYDELSEN AV KOMMUNIKATION OCH SAMTAL.....	8
2. METOD	13
2.1 STUDIENS DESIGN	13
2.2 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	14
2.3 BEARBETNING OCH ANALYS.....	19
2.4 BORTFALL	20
2.5 ETISKA ASPEKTER.....	20
2.6 STUDIENS TILLFÖRLITLIGHET	21
2.7 METODDISKUSSION	21
3. RESULTAT.....	23
3.1 DELTAGARENS UPPFATTNING OM DET FÖRSTA SAMTALET.....	23
3.2 WORKSHOP.....	26
3.3 INTERVJU.....	37
3.4 STUDIEBESÖK	40
4. DISKUSSION	43
4.1 FORTSATT UNDERSÖKNING/ FÖRSLAG PÅ FORTSATT FORSKNING.....	51
REFERENSER	53
BILAGOR	

1. Inledning

Yvonne Mellberg Jakobsson, arbetskonsulent och Ingela Harrelind, arbetskonsulent arbetar på Arbete och Vägledning, Vägledningscentrum, Mjölby Kommun, Norrgårdens Utbildningscentrum. Vi arbetar med att vägleda personer mot arbete, utbildning, praktik etc. Ingela arbetar även på Lundby Arbetscentrum med coaching och jobbsökaraktiviteter.

I arbetet, som arbetskonsulent, är ett av de viktigaste redskapen samtalet. Det är oerhört viktigt för det fortsatta arbetet att det första samtalet med deltagaren blir så bra som möjligt, då det annars kan innebära att deltagaren inte kommer till nästa möte. Detta kan då innebära ekonomiska konsekvenser för personerna och det finns också en risk att det blir ett nytt misslyckande för personen.

Utifrån att samtalet är ett så viktigt redskap i arbetskonsulentens profession föddes idén om att göra ett projektarbete om deltagarnas första samtal med Vägledningscentrum. Författarna började fundera över hur deltagarna uppfattade det första samtalet och om det fanns något de ville förändra det vill säga, hur samtalet skulle kunna utformas. Det finns flera arbetskamrater på Vägledningscentrum som arbetar med samtal och vi ville ta vara på den kunskap som finns samt undersöka hur vårt första samtal med deltagarna skulle kunna utvecklas och förbättras.

Vår bakgrund som arbetskonsulenter är följande:

Ingela Harrelind har tidigare bland annat arbetat som arbetsledare och har därigenom arbetsledarutbildning där det ingick samtalsteknik. Ingela har även gått en kurs i lösningsfokuserat arbetssätt med företaget Hilit. Det var en tredagars utbildning som innehöll bland annat teori bakom synsättet samt träning i samtal med olika fallbeskrivningar. Ingela har också gått en ART-utbildning: Aggression Replacement Training, en arbetsmetod som bland annat används i arbete med utåtagerande barn och ungdomar. Den innehåller tre strategier: social färdighetsträning, känslokontrollträning och moralträning.

Yvonne Mellberg Jakobsson har tidigare arbetat som undersköterska samt fritidsledare. Yvonne har utbildning inom folkhälsovetenskap och har även gått kursen lösningsfokuserat arbetssätt.

Båda två har också gått medarbetarakademin vilken är en utbildning som Mjölby Kommun anordnar för kommunens anställda. Utbildningen innehåller bl.a. föreläsningar om bemötande och samtalsträning.

Arbetsbeskrivning

Många av deltagarna som kommer till Vägledningscentrum kommer via socialförvaltningen men en del kommer också via arbetsförmedlingen, gymnasieskolan, försäkringskassan eller sjukvården. Författarna arbetar huvudsakligen med personer som kommer till Vägledningscentrum via Socialförvaltningen. De personer vi möter kan vara personer som står nära arbetsmarknaden det vill säga exempelvis personer som nyligen blivit arbetslösa. En del av dessa personer vill pröva ett nytt arbetsområde exempelvis inför omskolning. Det är också många personer som är i behov av rehabilitering och som mår psykiskt eller fysiskt dåligt.

Vårt uppdrag är att vägleda och stötta personerna i att finna alternativa vägar till egen försörjning. Det kan ske genom att hitta ett arbete, en utbildning eller att få sjukersättning. En individuell planering görs utifrån den aktuella situationen som personen har vid det första mötet.

Det område som vi vill göra en studie omkring handlar om den grupp personer som kommer till Vägledningscentrum från socialförvaltningen.

En del av deltagarna avbryter planeringen redan under eller efter det första samtalet. Några deltagare avbryter den påbörjade planeringen efter 3-4 möten. Det är med anledning av att en del personer väljer att avbryta samarbetet som vi vill undersöka om och hur samtalsmetoden skulle kunna utvecklas, förändras och kvalitetssäkras vid det första mötet.

Idag sker det ständigt stora förändringar i samhället och det är viktigt att följa med i utvecklingen, då arbetet består av att vägleda personer som ska försöka hitta nya vägar mot egen försörjning och försöka hitta nya lösningar för utbildning/praktik. Med den utgångspunkten är det intressant med en studie vilken skulle kunna vara en början på en kvalitetssäkring av vårt arbetssätt.

Studien om det första samtalet bygger på arbetskonsulenternas erfarenhet då den visar att det är viktigt att just det mötet blir så att säga "rätt" inför den fortsatta planeringen/vägledningen.

1.1 Bakgrund

Vägledningscentrum är en enhet som tillhör Arbetsmarknad och Vägledning. Arbetsmarknad och Vägledning lyder under Tillväxtkontoret i Mjölby Kommun. Tillväxtkontoret lyder under Kommunstyrelsens förvaltning. Inom Tillväxtkontoret finns cirka: 32 personer anställda varav 26 personer är anställda på Arbetsmarknad och Vägledning.

På Vägledningscentrum arbetar sex arbetskonsulenter. Fyra arbetar i samarbete med socialförvaltningen varav tre arbetar med Team Arbete och en med Team Rehab. Två arbetar i samarbete med arbetsförmedlingen för personer som har behov av praktikplats i olika åtgärder som bl.a:

- JOB, Jobb- och utvecklingsgarantin
- UGA, Jobbgaranti för ungdomar

Det finns också ett samarbete med gymnasieskolans IV-program och även i Kommunal Uppföljning kring ungdomar, vilka inte är inskrivna på något gymnasieprogram

På Vägledningscentrum finns det två personer som arbetar med integrationsfrågor för nyanlända flyktingar vilket innebär att hjälpa dem med att etablera sig i samhället. De nyanlända flyktingarna får bl.a. hjälp med studievägledning, att ordna bostad och övrig samhällsinformation. Detta arbete sker i samarbete med arbetsförmedlingen där personerna får hjälp att hitta praktik/arbete.

Vägledningscentrum har studie- och yrkesvägledning där sex studie- och yrkesvägledare arbetar med att informera om möjligheten till olika studievägar. Det kan vara val inom gymnasiet, KY-utbildningar, val till folkhögskola och övrig vuxenutbildning.

Inom Vägledningscentrum finns också Lundby Arbetscentrum som är Vägledningscentrums egen verksamhet med praktik- och arbetsträningsplatser inom data, kök, textil och vaktmästeriområde, där finns det också möjlighet att delta i jobbsökaraktiviteter. I verksamheten på Lundby Arbetscentrum arbetar sex handledare, tre arbetsterapeuter och en kanslist.

På Lundby Arbetscentrum finns förutom praktik- och arbetsträningsplatser dessutom Vägledning Rehab, där de tre arbetsterapeuterna arbetar med rehabilitering. I arbetsterapeuternas arbetsuppgifter ingår bl.a. att göra arbetsförmågebedömningar, de arbetar med temadagar om bl.a. ergonomi och livsstilsfrågor. Det finns också en sömnskola och ett antal workshops. Det finns bland annat en workshop för personer med neuropsykiatriska diagnoser, ”En liten handbok” (Arbetsmaterial inom Lundby Arbetscentrum 2010), där personer får träna på att hantera sin vardag.

1.2 Agenda för hur samtalen utförs idag

Författarna har olika agenda vid det första samtalet med deltagaren beroende på om personen är så att säga ”nära arbetsmarknaden” och är aktuell för Team Arbete eller om personen står så att säga ”längre från arbetsmarknaden” och är aktuell för Team Rehab. Här följer en beskrivning av hur det första samtalet kan se ut.

Första samtalet med Team Arbete

Första mötet bokas av handläggaren på Socialförvaltningen på de fasta tider som arbetskonsulenten har.

Inför mötet med deltagare i Team Arbete får arbetskonsulenten inte så mycket information kring personen de ska träffa, oftast har arbetskonsulenten enbart fått personuppgifter.

I det första mötet är det viktigt att hitta en avspänd stämning och det är därför viktigt att alltid försöka öppna mötet med ett neutralt ämne. Exempelvis någon kommentar om vädret eller om det var svårt att hitta till mötesplatsen.

Det första samtalet i Team Arbete är oftast ett ”trepartssamtal” då deltagaren, arbetskonsulenten och en handläggare från socialförvaltningen är med. Arbetskonsulenten och handläggaren börjar med att presentera sig och berätta om syftet med mötet.

Sedan får deltagaren berätta om sig själv vad hon/han har arbetat med tidigare, vilken utbildning hon/han har och vilka framtidsplaner hon/han har. För att få en tydlig bild av situationen är det här viktig att ställa frågor till deltagaren.

Här läggs stor vikt vid att lyssna på deltagaren och låta det fortsatta samtalet utgå från individens behov och vad personen så att säga ”kan och vill” är fokus i samtalet. Det är viktigt att ha ett ”nyfiket” eller vad som också kan kallas ett lösningsfokuserat förhållningssätt.

Därefter berättar arbetskonsulenten om verksamheten och vilka möjligheter till aktiviteter det finns, exempelvis praktik eller utbildning. För detta finns en ”mapp” framtagen som innehåller informationsblad, frågeformulär för att skriva handlingsplan, sekretesspapper och en hälsodeklaration, som personen fyller i. Här gör arbetskonsulenten en bedömning av hur mycket information som kan tas med, erfarenheten visar dock att det inte bör bli för mycket information vid det första mötet. Handläggaren från Socialförvaltningen berättar om sekretess och regler som finns från socialförvaltningen. Deltagaren får skriva på sekretesspapper för att

underlätta samarbetet mellan Vägledningscentrum och Socialförvaltningen. Deltagaren får också skriva på ett samtycke för deltagande till praktik/aktivitet. En avstämning görs om vilka kontakter deltagaren har med arbetsförmedlingen och andra myndigheter.

Utifrån det som framkommit under mötet görs en muntlig handlingsplan. Oftast bokar arbetskonsulenterna en ny tid för möte med deltagaren, då man fortsätter den påbörjade planeringen.

Efter mötet har arbetskonsulenterna och handläggarna en kort stunds återkoppling då det finns utrymme att reflektera över hur mötet har varit. Exempelvis om någon viktig information har missats och vad som är viktigt att tänka på inför nästa möte och fortsatt planering.

Första samtalet med Team Rehab

Arbetskonsulenterna har tillsammans med socialhandläggarna bokat en tid för ett förstamöte med deltagaren. Ofta är det ett trepartsamtal mellan handläggarna på Socialförvaltningen, arbetskonsulenterna och deltagaren. I de fall det inte är trepart har deltagaren varit aktuell hos arbetskonsulenterna tidigare. Inför det första mötet får arbetskonsulenterna oftast bara personuppgifter.

Arbetskonsulenterna börjar med en presentation av sig och sitt uppdrag. Det är viktigt att finna en avspänd stämning för att börja bygga en trygg relation med deltagaren.

Efter det får deltagaren berätta om sig själv, vad hon/han har gjort, vilken utbildning hon/han har och vad hon/han har för framtidsplaner. Det är viktigt att lyssna på vad deltagaren har att berätta. De är ju experter på sina liv. I samband med detta ställs frågor så arbetskonsulenterna har uppfattat vad deltagaren vill förmedla, det vill säga, man speglar tillbaka/ återkopplar vad deltagaren sagt.

Det arbetskonsulenterna önskar få fram i första mötet är vad som skulle kunna vara en så att säga ”en väg framåt”. Vad är personen intresserad av? Behövs hjälp från någon annan myndighet eller är det lämpligt med en praktik? Många av deltagarna har en komplex problematik, vilket kan innebära t.ex. tidigare missbruk, neuropsykiatriska diagnoser m.m. Det kan också vara att det finns en icke fungerande hemmiljö kring personen. Ett flertal kan även ha varit sjukskrivna en längre period eller har en smärtproblematik.

Utifrån vad deltagaren har berättat för arbetskonsulenterna upprättas en framtida planering om vad som är aktuellt för just den deltagaren. Mötet

avslutas med att arbetskonsulenterna bokar en ny tid tillsammans med deltagaren för vidare planering.

Efter mötet finns tid för återkoppling samt reflektion över hur mötet varit. Arbetskonsulenterna och socialsekreterarna går igenom om någon viktig information har missats och vad som kan vara viktigt att tänka på inför nästa möte och den fortsatta planeringen.

1.3 Problemställning/problemformulering

En stor del av personerna som besöker Vägledningscentrum upplever sig ha negativa erfarenheter av arbete eller utbildning/skola innan de kommer till mötet. De kan även ha en del negativa erfarenheter från möten med olika myndigheter. Många har haft upprepade kontakter med olika myndigheter men dessa samtal har inte lett till en förändrad livssituation och inte heller bidragit till livsstilsbyte som kan vara det som är nödvändigt för att komma vidare i livet. De har så att säga "slussats runt" mellan olika myndigheter. Det kan bero på att personen inte har förmåga att ta egna kontakter eller förmedla behovet av hjälp. I en sådan situation kan arbetskonsulenterna fungera som en länk till olika myndigheter för att samordna olika insatser.

För de deltagare som har negativa upplevelser kan det vara svårt att se värdet i att komma ut i praktik eller annan form av aktivitet. Det finns också exempel på deltagare som inte är motiverade att förändra sin situation och det är en särskilt svår grupp att möta och få motiverade. De deltagare som inte varit i arbetslivet under en längre period känner ofta oro för detta och eventuellt kan det motverka förändringen av den nuvarande livssituationen.

Utifrån vår profession visar erfarenheten att det är viktigt att vid första mötet kunna påbörja arbetet med att skapa förtroende mellan arbetskonsulent och deltagare.

Det första mötet utgör underlag för hela det fortsatta arbetet. Det är just därför vi anser att det första mötet är så oerhört viktigt. Det kan vara så att deltagaren inte kommer fler gånger om det första mötet inte blir bra, vilket denne då kan uppleva som ett ytterligare misslyckande. Konsekvenserna för deltagaren kan också bli utebliven ersättning från socialförvaltningen/ekonomiskt bistånd.

Det första mötet är således viktigt för att få en optimal kartläggning över vad som är möjligheter och hinder för deltagaren i det fortsatta arbetet mot egen försörjning som nämnts tidigare. För att få en närmare kunskap om det första mötet har denna studie genomförts.

För personer som varit borta från arbetsmarknaden en längre period kan det lätt bli att man skapar egna rutiner för dagarna utifrån situationen som man för tillfället lever i. Personerna kan tappa självkänslan, självförtroendet och det kan vara svårt att ta kontakt med och träffa nya människor t.ex. myndigheter och möjliga arbetsgivare.

På Vägledningscentrum finns idag ingen gängse samtalsteknik för samtalen vid det första mötet. Utifrån erfarenhet samt utbildningar har en egen samtalsmodell utarbetats. Till största delen är samtalstekniken erfarenhetsbaserad men den är inte systematiskt utprovad.

1.4 Syfte och Frågeställning

Syftet med studien är att kartlägga och öka kunskaperna om hur det första samtalet med deltagaren genomförs. Vi vill även få en uppfattning om hur deltagaren upplever det första mötet, hur deltagarens uppfattning kring det första mötet är och vad i samtalet hon/han ser som särskilt viktigt för att känna förtroende. Vad i mötet upplever deltagaren fungerar bra eller mindre bra och vad kan eventuellt förändras.

Ytterligare ett syfte med studien är att undersöka om vårt arbetssätt vid det första samtalet är en fungerande samtalsmetod samt utreda om det finns en fungerande rutin för det första samtalet och om den i så fall kan förbättras och utvecklas.

Vi har utgått från följande frågeställningar:

- Hur är deltagarens uppfattning om det första mötet?
- Vad i mötet anser deltagaren fungerar bra respektive mindre bra?
- Vad i mötet anser deltagaren eventuellt kan förändras?
- Vad ser deltagaren som särskilt viktigt i samtalet för att känna förtroende och vilja fortsätta samarbetet med vägledningscentrum på sin väg mot självförsörjning?
- Hur kan samtalsmetoden som används närmare beskrivas?
- Hur kan samtalsmetoden som används förbättras och utvecklas?

De första fyra frågeställningarna är kopplade till deltagarens uppfattning. För att få svar på dessa frågor har en enkät med frågor om det första samtalet använts.

De två resterande frågeställningarna handlar om hur samtalsmetoden som finns kan beskrivas samt att få kunskap om samtal och kunna utveckla samtalsmetoden som redskap. För att få en bred men också fördjupad bild av samtalsmetodik har vi använt oss av workshops, intervjuer, studiebesök samt litteratur.

1.5 Avgränsningar

Åldersgruppen som är aktuell för studien är personer i åldern 20 – 40 år. Denna åldersgrupp är utvald på grund av att de som är yngre än 20 år oftast inte är aktuella och de som är äldre än 40 år kan ha varit i kontakt med Vägledningscentrum tidigare. Vi vill i största möjligaste mån rikta studien till förstagångsbesökare på Vägledningscentrum. Ett ytterligare skäl är att åldersgruppen 20 – 40 år är mest representativ för vårt arbete.

Ambitionen var att dela ut enkäten till deltagare som ej haft kontakt med Vägledningscentrum under de senaste fem åren. Det visade sig att det var svårt att få tillräckligt med deltagare utifrån detta kriterie. Författarna valde då att ändra kriteriet till att gälla deltagare som inte haft kontakt med Vägledningscentrum på minst ett år.

1.6 Betydelsen av kommunikation och samtal

Teori om samtal/kommunikation

Samtal är ett utbyte av information mellan två eller flera människor. Samtalsstilen kan variera beroende på vilka personer samtalet förs emellan. Samtalet kan även ses som en intervjuteknik eller som en form att få fram fakta. När ett visst syfte önskas uppnås med samtalet kan argumentation vara en viktig del. (Wikipedia 120511) Genom samtalet skapas unika möjligheter att kommunicera med andra personer. I litteraturen om kommunikation, exempelvis författare som Hilmar T H Hilmarsson (2010) och Jakob Carlander(2008), återkommer följande ord om vad samtal innebär: att lyssna, att vara engagerad, att vara delaktig samt att bygga relationer. Detta är enligt författarna centralt för att skapa en god kommunikation. Ordet kommunikation kommer från latinets, *communicare* – vilket innebär att göra något gemensamt, göra något förståeligt. Kommunikation används för att skapa en gemensam förståelse och kräver då färdigheter i att tala, lyssna, analysera, fråga, observera och utvärdera. (Wikipedia 120511)

Att lyssna

Många författare menar att det som är a och o i ett samtal är att lyssna. Både Bengt Carlsson (2005) och Nils-Eric Tedgård(2010) talar om att både lyhördhet och att lyssna ger framgång för ett bra möte. Likaså hänvisar Hilmarsson (2010) till Carl Rogers tre villkor där ett av villkoren är att lyssna inlättande. Hilmarsson (2010) refererar även till Stephen R Covey som menar att det är viktigt att göra lyssnandet till en regel. Hilmarsson (2010) skriver angående lyssnande att det finns olika nivåer av lyssnande. Dessa är: aktivt samtalsstöd, aktivt lyssnade för att förstå och aktivt

lyssnande med inlevelse. Dessa tre nivåer går ofta in i varandra. Man använder dem lite olika beroende på vilken situation som föreligger. Hilmarsson (2010) diskuterar även hörande vilken är en passiv handling i jämförelse med att lyssna vilken är en aktiv handling. När vi lyssnar är vi aktiva, vilket innebär att vi visar intresse för den andre, koncentrerar oss, tolkar och bedömer vad den andre säger samt försöker förstå helheten i budskapet. Vi anstränger oss för att lyssna och visar på olika sätt att budskapet tagits emot och förstås. Hilmarsson menar att även kroppsspråket kan ha en viss betydelse vid aktivt samtalsstöd, exempelvis genom ögonkontakt eller genom att nicka. Genom att aktivt lyssna kan vi ta in den andres perspektiv och ställa relevanta frågor kring det som sagts. Aktivt lyssnande är att kunna sammanfatta det som sagts med egna ord och sedan fråga om tolkningen stämmer. Detta framkommer även i litteraturen av Kerstin Hägg och Svea Maria Kuoppa (2006).

Engagemang

För att få människor delaktiga, engagerade och att vilja genomföra det man kommit överens om är det viktigt att samtala med människan. Hilmarsson (2010) skriver att det är skillnad på att samtala och att tala till en person. När vi talar till en person är det oftast en envägskommunikation medan om vi samtalar med en person får båda utrymme att tala. Även hos den som leder samtalet är det viktigt med engagemang. När deltagaren märker att den som leder samtalet lyssnar och är engagerade är det lättare att även deltagaren blir engagerad vilket i sin tur leder till att det kan bli ett givande möte för deltagaren. Både Tedgård (2010) och Aaron Antonovsky (2011) skriver om vikten av att ställa öppna frågor i samtalet för att skapa ett engagemang hos deltagaren. Antonovsky (2011) talar även om vikten av att skapa en meningsfullhet hos deltagaren vilket leder till ökad energi och viljan att förändra.

Delaktighet

Antonovsky (2011) skriver även om delaktighet. Enligt Antonovsky (2011) kan upplevelser av något meningsfullt leda till ett engagemang hos deltagaren vilket då kan leda till ökad energi som i sin tur leder till viljan att förändra. Upplever deltagaren något som känns hanterbarhet och begripligt ökar det deltagarens KASAM, känsla av sammanhang. Känsla av sammanhang beskriver Antonovsky (2011) som följande:

Begriplighet är när yttre och inre stimuli upplevs som förnuftsmässigt gripbart. Det finns en struktur och förståelighet.

Hanterbarhet är i vilken grad man upplever att det finns resurser till förfogande. Resurserna används som hjälp för att möta de krav som ställs.

Meningsfullhet är den viktigaste komponenten. Det som har stor betydelse är det som upplevs som meningsfullt. Det kan exempelvis vara något deltagaren är engagerad i.

Deltagare som känner sig delaktiga i det som sker och på så sätt kan hantera uppkomna situationer upplever sin tillvaro som meningsfull.

Det goda samtalet

Det goda samtalet kännetecknas av att båda parter i samtalet får tillgång till att tala. Återkommande i litteraturen om samtal och kommunikation beskriver Hilmarsson (2010), Tedgård (2010) och Carlander (2008), det goda samtalet på följande sätt: det är viktigt, att lyssna, att vara engagerad, att bygga en relation och att skapa ett förtroende hos deltagaren. Först då kan samtalet kännas bra för båda. Covey (i Hilmarsson 2010) menar att vi som samtalsledare ofta är väldigt ivriga att informerar om det vi vet, hitta lösningar på problem och ge goda råd. Det kan bli ett störningsmoment för deltagaren vilket kan leda till att det inte blir ett bra samtal. Carlander (2008) skriver att man kan använda sig av metaforer för att skapa en gemensam bild av samtalet. En metafor är ett bildligt uttryckssätt där en situation tillfälligt kan bytas ut mot en annan situation vilken beskriver samma fenomen men med andra ord eller bilder. Genom att använda sig av metaforer kan man enas om en gemensam bild av en viss situation. Känner deltagaren att man förstår henne/honom stärks förtroendet mellan båda parter. Carlander (2008) skriver även att relationen är grunden för ett gott samtal. Enligt Carlander (2008) kan det inte bli någon förändring om personen inte förstår vad som vill förmedlas. Det är således viktigt som samtalsledare att under samtalet göra sig förstådd och skapa förståelse.

Ett återkommande tema hos författarna är även att det är oerhört viktigt att bygga upp ett förtroende och skapa en relation för att få ett bra samtal med deltagaren. Författarna menar även att respekt, ärlighet och ett positivt bemötande kan vara avgörande faktorer för ett bra samtal. Rogers (i Hilmarsson 2010) skriver om de tre villkoren för samtal och menar att det är av stor vikt att lyssna inkännande till deltagarens känslor och behov. Viktigt är även att anstränga sig för att vara äkta vilket innebär att vara ärliga och öppna med våra egna känslor. Det tredje villkoret Rogers (i Hilmarsson 2010) nämner är; vikten av att ha en attityd av positiv värme, att acceptera den andra människan som hon är samt att det finns en tilltro till att deltagaren själv kan lösa de problem som finns på ett konstruktivt lösningsfokuserat sätt.

Lösningsfokuserat arbetssätt

I traditionell samtalsmetod är det vanligt att man fokuserar på problem. En lösningsfokuserad samtalsmetod bygger på att fokusera på vad som redan fungerar för personerna. Lösningsfokuserad samtalsmodell handlar om att intervjua sina klienter på ett effektivt sätt. När man arbetar genom lösningsfokuserad samtalsmodell tar man tillvara på klientens egen kompetens. Den går ut på att så att säga, bygga lösningar i samarbete med

klienten skriver Insoo Kim Berg och Peter De Jong (2011). Det lösningsfokuserade arbetssättet har en strukturerad samtalsmetodik. Den bygger på att man i samtalet skapar en gemensam plattform där man kommer överens om vad samtalet ska innehålla. Vidare pratar man om önskat läge och hur en lösning skulle kunna se ut. Det är en utpräglat ”lyssnande” metod och varje fråga i samtalet bygger på föregående svar. Fokus ligger på framtiden istället för på dåtiden.

Kognitiv beteendeterapi(KBT)

KBT är en pedagogisk metod där man menar att förändring går att åstadkomma genom inläring. KBT kan beskrivas som ett sätt att hjälpa patienter till nya insikter, nyinläring och korrigerande av erfarenheter. Viktigast i denna terapiform är att hjälpa patienten att stå ut med sina känslor och lära sig att reglera dessa. Hemuppgifter utgör en väsentlig del av arbetssättet KBT. Syftet med hemuppgifterna är att klienten ska pröva nya beteenden i den naturliga miljön utanför terapisituationen, vilket ska ge nya konstruktiva erfarenheter. Detta menar Kåvert (2006) är en bra förutsättning för att patienten skall agera på ett bra sätt. KBT kan summeras som ”konsten att göra det som fungerar för patienten” skriver Kåvert (2006).

2. Metod

2.1 Studiens design

Författarna har valt att göra en studie med enkäter då fokus på denna studie är på deltagarens uppfattning av det första samtalet. Att använda sig av enkäter ger en bra bild av vad deltagaren tycker om det första samtalet (Davidsson och Patel 2011). Intervjuer har även genomförts med personer vilka har som profession att arbeta med samtal. Ett studiebesök, på arbetsmarknadsenheten, har gjorts i en närliggande kommun för att få ta del av deras kunskap om det första samtalet.

Workshops har också använts då det är en metod där det finns stort utrymme att diskutera samtalets betydelse och att få ta del av andras erfarenhet av samtal. Workshops är också en bra modell för att få en lärandeprocess i det dagliga arbetet (Davidsson och Patel 2011).

Syftet med att använda flera olika datainsamlingsmetoder som enkäter, intervjuer, studiebesök och workshops var att få en fördjupad kunskap kring det första samtalet. Detta gav också en möjlighet att utveckla samtalsmetoden när det gäller det första samtalet med Vägledningscentrum.

Metod

För att få fram deltagarens uppfattning angående det första samtalet med Vägledningscentrum har en kvantitativ metod använts, den del i enkäten som besvaras med fasta svarsalternativ. I denna undersökning har också en kvalitativ metod använts i form av kommentarer till de frågorna med fasta svarsalternativ i enkäten. Davidsson och Patel (2011) skriver att man kan använda sig av både kvantitativ och kvalitativ metod inom samhälls- och beteendevetenskapens forskning vilket också ökar studiens kvalitet.

Den kvalitativa metoden, vilken också Holme och Solvang (2002) beskriver, har som mål att få fram nyanser genom beskrivning av en viss situation. Ett sätt att förstå deltagarnas situation är genom deras egna ord. Detta framkommer i enkäten då utrymme lämnats för kommentarer på de frågor som har fasta svarsalternativ. I enkäten finns även frågor vilka inte har fasta svarsalternativ, detta kan ge upphov till mer uttömmande svar angående det första mötet med Vägledningscentrum. För att få en djupare kunskap och möjlighet till utveckling av ämnet har även intervjuer genomförts med ett antal personer, studiebesök har genomförts och det har varit ett antal workshop. För att få en djupare kunskap angående betydelsen av kommunikation och samtal har även litteratur inom ämnet använts. Samtliga resultat har sammanställts och ligger till grund för analys.

I utarbetandet av enkäten skrevs frågor som ansågs vara relevanta för denna studie. Frågorna gjordes korta och precisa för att få fram det som önskades undersökas. Edvard Befring(1994) skriver att det inte bör vara för stort antal frågor i enkäter och poängterar vikten av att vara precis i frågeställningen samt använda korta och relevanta frågor. Informanterna bör även ha möjlighet att svara anonymt på enkäten. Davidsson och Patel (2011) visar på att det finns olika sätt att distribuera enkäter till informanter. Ett sätt är att sända den via post till informanten. Ett annat sätt vilket, använts i denna studie, är att ta med enkäten vid det personliga mötet då möjlighet finns att förtydliga frågorna om så behövs.

Workshop, som är ett möte kring ett speciellt tema, har också använts i studien. Workshops har genomförts dels med hela personalgruppen vid två tillfällen samt med ett begränsat antal personer vid fyra tillfällen. Dessa personer har stor erfarenhet av samtal med deltagare som skulle kunna vara aktuella för studien. Workshopen har givit en möjlighet till en lärandeprocess genom erfarenhetsutbyte med kollegor och även genom reflektioner kollegor emellan. Under studien har det varit ett antal olika workshops med olika teman gällande samtal med deltagare. Utifrån de workshops som varit har det uppkommit frågor att diskutera vidare på nästa workshop. Även de intervjuer vilka genomförts har inneburit ett lärande. Den viktigaste formen för lärande är enligt Per- Erik Ellström (Per-Erik Ellström, Bernt Gustavson, Staffan Larsson 2010) på arbetsplatsen med hjälp av erfarenhetsutbyte och diskussioner mellan kollegor. Ellström(2010) menar även att man kan se lärandets innehåll som förändring av individens kompetenser. Genom att skapa tillfällen till erfarenhetsutbyte och reflektion integrerat i det dagliga arbetet kan erfarenhetslärandet stödjas (Ellström 2010). Ellström (2010) menar också att erfarenhetslärandet inte riktigt kan stå på egna ben utan även bör stödjas genom planerade utbildningsinsatser.

2.2 Tillvägagångssätt

I denna studie har använts både enkäter, workshops, intervjuer samt studiebesök.

Vid två tillfällen har workshops genomförts med hela personalgruppen där det pågående arbetet presenterades. I personalgruppen ingår följande professioner; enhetschef, arbetskonsulenter, arbetsterapeuter, handledare i praktisk verksamhet, flyktinghandläggare, administrativ personal samt studie- och yrkesvägledare. Därefter har arbetskonsulenter tillsammans med arbetsterapeuter haft två workshops med olika teman. En workshop har också genomförts med arbetskonsulenter och studie- och yrkesvägledare.

Ytterligare en workshop har genomförts med socialsekreterare vilka arbetar på socialförvaltningen/ekonomiskt bistånd.

Intervjuer har genomförts med en socialkonsulent och en arbetsterapeut. Ett studiebesök har genomförts på Arbetsmarknadsenheten i en närliggande kommun. Dessa personer är utvalda för deras profession, då de har stor erfarenhet av samtal med deltagare som skulle kunna vara aktuella för studien.

Vid workshops, intervjuerna och studiebesöket har använts en semistrukturerad intervjumall. Davidsson och Patel (2011) och Repstad(1991) anser att när en semistrukturerad intervjumall används så är det i sin ordning att ändra intervjumallen om man känner att det behövs beroende på vem man intervjuar.

Enkäten

För att få fram deltagarnas åsikter och tankar om hur det första samtalet uppfattas har enkäter använts. I utformningen av enkäten användes fasta svarsalternativ med skalsteg som inte medger centraltendens. Davidsson och Patel(2011) anser i sin bok att mittenalternativet utgör en neutral punkt som i detta fall inte ger något svar på frågorna då man kan välja att vara neutral.

Författarna har även tänkt på att göra enkäten kort, tydlig och använda ett enkelt språk. I Davidsson och Patel(2011) kan man läsa att detta underlättar för deltagarna när de skall svara på enkäten. Enkäterna är avidentifierade när svaren analyserats. Svaren kan då tolkas utan förutfattade meningar vilket är viktigt då det i vissa fall kan vara så att arbetskonsulenterna har kunskap om deltagarnas situation. Enkäten innehåller både fasta svarsalternativ och öppna frågor. Exempel på frågor är följande; ”I hur stor utsträckning upplevde du att arbetskonsulenten lyssnade på dig?” I denna fråga fanns möjlighet att använda både fasta svarsalternativ samt skriva kommentar. Exempel på öppna frågor är ”Saknade du någon information?” I de öppna frågorna fanns utrymme för att med egna ord svara på frågan.

När enkäten var konstruerad lämnades den till studie och - yrkesvägledare och arbetskonsulenter för att få en återkoppling på utformningen av enkäten. Det framkom vid återkopplingen att det var för många frågor samt att det var flera frågor som upplevdes ”ha samma innehåll”. Med anledning av synpunkterna reducerades antalet frågor samt de frågor som uppfattades ”ha samma innehåll” förtydligades språkligt.

Innan enkäten började användas valdes också två personer ut för att göra en test av frågorna men även för att få återkoppling på om det var några

formuleringar som borde ändras eller om några frågor borde plockas bort. Davidsson och Patel (2011) menar att det är bra att göra en sådan pilotstudie och prova frågorna innan enkäten används. Genom att göra en pilotstudie skapas möjligheten att justera frågornas innehåll och antal så enkäten fungerar så bra som möjligt under själva undersökningen.

I testen framkom det att antalet frågor var bra. De två personerna upplevde att frågorna, för att citera den ena personens uppfattning: ”frågorna var uttömmande”. Det framkom också att det var en fördel om någon arbetskonsulent var med när enkäten skulle fyllas i, för att det skulle vara möjligt att förtydliga vissa frågor. En annan synpunkt var att en av personerna upplevde att det var tveksamt om hon/han skulle ha ställt upp i en enkätförfrågan efter första mötet. Detta beror på att det var så många andra frågor att ta ställning till vid första mötet på Vägledningscentrum, exempelvis upplevde hon/han att ekonomin var en stor fråga vid det första samtalet. På en fråga angående om personerna fått nya kunskaper under mötet undrade en av de två personerna om vilka kunskaper som avsågs; ”jag fick veta att jag skulle få mindre pengar, det var det jag tog till mig”. Det fanns även synpunkter på frågan om tidigare utbildning och om alla utbildningar, man gått, skulle fyllas i.

För att vara så neutrala som möjligt och för att deltagarna inte skulle uppleva att svaren på enkäten skulle kunna påverka den fortsatta planeringen valde vi att dela ut enkäten och samtala med varandras deltagare.

Urvalsgrupp enkäten

Av de 23 deltagare som tillfrågades om de ville svara på enkäten var det 15 personer som tackade ja. Ingen av de som tackade ja avbröt studien. Av de som tackade nej var det fem personer som ansåg sig inte orka svara på några frågor. En person hade inte tid och två personer var inte intresserade av att svara på frågorna.

Enkäten delades ut till de 15 personer som tackade ja till att delta. Från början var ett av kriterierna att de som svarade ej skulle haft kontakt med Vägledningscentrum under de senaste fem åren. Det blev det då ett alldeles för litet deltagande så kriterierna ändrades till att deltagaren ej haft kontakt med Vägledningscentrum under det senaste året.

De svar som inkom fördelade sig enligt följande; elva män och fyra kvinnor svarade på enkäten. De är i följande åldersfördelning; mellan 20 – 30 år två män och två kvinnor, i åldersgruppen 30 – 40 år är fördelningen sju män och en kvinna. Två män och en kvinna har inte uppgivit ålderskategori. Tre personer har grundskola som högsta utbildning, fem har

gymnasieutbildning, två har folkhögskola och fem har högskola/universitet. Alla har tidigare haft kontakt med flera olika myndigheter. På frågan om tidigare vägledningssamtal är det nio som har svarat att de har erfarenhet och sex som uppger att de inte har erfarenhet.

Workshop med Vägledningscentrum

De två workshops som genomförts gemensamt med hela personalgruppen har främst handlat om information om vår studie. I personalgruppen ingår följande professioner; enhetschef, arbetskonsulenter, arbetsterapeuter, handledare i praktisk verksamhet, flyktinghandläggare, administrativ personal samt studie- och yrkesvägledare. Utifrån presentationen av studien uppkom frågor angående litteraturen, enkäten, samt vad studien leder till. Där framkom reflektioner kring vikten av lärandet i arbetslivet. Bland annat diskuterades vikten av erfarenhetsutbyte kollegor emellan; exempelvis workshop där det finns stora möjligheter att dela med sig av sina erfarenheter.

För att ta del av den stora erfarenheten av samtal som finns i personalgruppen har det genomförts två olika workshops med övriga arbetskonsulenter samt arbetsterapeuter.

I den första workshopen diskuterades följande frågor. Vilka erfarenheter har ni inför första samtalet? Vilken/vilka utbildningar har ni omkring samtal? Vilken planering har ni inför första samtalet? Använder ni någon form av skriven struktur? Har ni några tips på bra litteratur om samtal?

I uppföljande workshop diskuterades frågor som; Hur påverkas mötet av vad vi fått för information innan mötet? Finns det en risk att vi inte låter deltagarna ta ett eget ansvar? Hur avslutas ett samtal på ett bra sätt? Hur mycket ska samtalet styras och hur avbryter man deltagaren på ett bra sätt, för att samtalet ska få rätt fokus? Dessa frågor har lett fram till mycket intressanta diskussioner samt en önskan om en fortsättning med workshops även efter avslutad studie. Det har varit ett stort engagemang hos deltagarna i workshopen. Deltagandet i de workshops som anordnats har varit stort/frekvent. Diskussionen under workshopen var livliga och alla har haft frågor. Alla har också fått komma till tals. Tiden för workshopen har upplevts som alldeles för kort. Under första workshopen kom det upp nya frågor som gjorde att det bokades tid för en ny workshop. Det har också skapat ett stort intresse för att fortsätta med workshops efter att studien är klar. Under de följande workshopen antecknade båda arbetskonsulenterna (det vill säga författarna till denna rapport) nogsamt för att säkerställa informationen som framkom. Anteckningarna har sedan löpande analyserats och jämförts.

Workshop med socialförvaltningen

Till denna workshop bjöds fyra socialsekreterare in, vilka arbetar på enheten ekonomiskt bistånd. Dessa personer valdes ut med anledning av deras profession och erfarenhet från samtal. Vägledningscentrum har ett samarbete med enheten ekonomiskt bistånd, vilket gör att det är intressant att få deras bild av det första samtalet.

Workshopen var förlagd på socialförvaltningen och tog cirka: en och en halv timme. De som deltog har olika erfarenhet kring att arbeta med samtal. Författarna började workshopen med att berätta syftet med studien.

Denna workshop utgick från socialsekreterarnas arbetssätt. Diskussionerna handlade om frågor gällande första kontakten med klienten. I workshopen har socialsekreterarna fått beskriva hur deras första möte med klienterna ser ut. De beskriver hur det kan skapas en bra kommunikation i samtalet, vad de anser vara värdeskapande för personerna de möter för att tillsammans med klienten hitta en lösning på dennes problem. Ytterligare frågor som lyftes fram var hur man ”når fram” till klienten och hur man hanterar tysta personer.

Det var ett stort engagemang hos deltagarna i workshopen genom att alla deltog i diskussionen vilket ledde fram till intressanta frågor. I gruppen väcktes ett intresse för fortsatt arbete i workshops gällande samtal som arbetsmetod. Under hösten finns det planer på att bjuda in till ett möte där frågan om fortsatta workshops kan diskuteras.

Under workshopen antecknade båda arbetskonsulenterna grundligt för att säkerställa informationen.

Intervjuer

De personer som valts ut för intervjuer är en socialkonsulent och en arbetsterapeut. Dessa personer är utvalda för deras profession, då de har stor erfarenhet av samtal med deltagare som skulle kunna vara aktuella för studien. Intervjuerna har utgått från följande frågeställningar; ”Vilken erfarenhet har du inför första samtalet? Vilken/ Vilka utbildningar har du kring samtal? Vilken planering har du inför första samtalet? Använder du någon form av skriven struktur? Har du några bra tips på bra och relevant litteratur om samtal?” Syftet med dessa intervjuer var att få ta del av hur andra med liknande arbetsuppgifter genomför det första samtal. Under intervjuerna upplevde arbetskonsulenterna ett stort engagemang från de intervjuade och de frågor som förberetts gav upphov till följdfrågor som exempelvis; ”Hur hanterar man hot vid samtalet? Hur tar man upp känsliga ämnen som exempelvis tidigare missbruk vid samtalet?”

Under intervjuerna antecknade båda arbetskonsulenterna noggrant för att säkerställa informationen.

Studiebesök

För att få en bredare kunskap om hur man genomför det första samtalet har ett studiebesök gjorts i en närliggande kommun. Vid studiebesöket intervjuades en Arbetsmarknadschefen på Arbetsmarknadsenheten, (AME). För studiebesöket användes en semistrukturerad intervjumall. Både Davidsson och Patel (2011) och Repstad(1991) menar när en semistrukturerad intervjumall används finns möjlighet att ändra intervjumallen under intervjun. Under studiebesöket fördes diskussioner kring hur arbetsmarknadschefen genomför det första samtalet. Vid studiebesöket antecknade båda arbetskonsulenterna noggrant.

2.3 Bearbetning och Analys

Enkäterna genomfördes i samband med att arbetskonsulenterna bokat ett första möte med deltagaren. Enkätsvaren förvarades sedan på ett säkert sätt och sammanställdes av en administrativ assistent på Vägledningscentrum.

Enkäten har analyserats i två delar. Dels den delen med fasta svarsalternativ vilken visas med stapeldiagram. Dels den delen med frågor med icke fasta svarsalternativ vilka redovisas i analysen med ordagrant utvalda illustrativa citat. Frågorna i enkäten grupperades efter de frågeställningar som finns i rapporten. Även citaten kategoriserades efter frågeställningen. Några av deltagarna har på en del frågor inte skrivit kommentarer utan valt att endast använda sig av de fasta svarsalternativen.

Det första stapeldiagrammet redovisar frågor om deltagarens uppfattning kring det första mötet. Vad i mötet som fungerade bra och mindre bra. Det fanns också frågor om deltagarnas uppfattning angående hur stort utrymmet för frågor det var samt vilka förväntningar deltagaren hade inför mötet.

Det andra stapeldiagrammet redovisar frågorna angående hur man fick användbar information av arbetskonsulenterna samt i hur stor utsträckning deltagaren upplevde att arbetskonsulenterna lyssnade.

I det tredje stapeldiagrammet redovisas svaren på frågan om hur förberedd deltagaren upplevde att arbetskonsulenterna var och hur stort deltagarens förtroende för arbetskonsulenterna var. Här redovisas även i hur stor utsträckning deltagaren upplevde att informationen påverkade i positiv riktning. (se kapitel 3.1)

Frågorna med icke fasta svarsalternativ redovisas i analysen tillsammans med illustrativa citat, vilka ordagrant redovisas i analysen.

Intervjuerna genomfördes på arbetskonsulenternas arbetsplats. Studiebesöket gjordes i en närliggande kommun. Workshopen har genomförts på arbetskonsulenternas arbetsplats och på en myndighet. Under intervjuer, workshop och studiebesök har arbetskonsulenterna antecknat noga. Under intervjuerna antecknades ca: fem sidor var, vid workshopen antecknades mellan 10 – 20 sidor var. Studiebesöket gav upphov till fyra sidor anteckningar var. Totalt blir detta cirka 50 sidor med anteckningar.

Anteckningarna har sedan jämförts och analyserats löpande vilket Davidsson och Patel (2011) beskriver som viktigt. Fördelen med löpande analys är att det kan väcka idéer om hur man kan gå vidare. Under intervjuer och workshops kan det framkomma frågor som har förbisetts, vilket kan ge ny information som kan berika undersökningen. Det är också en fördel att analysera när intervjun fortfarande är i färskt minne.

Vid två tillfällen har författarna avsatt dels två veckor samt senare en vecka för slutlig analys och bearbetning av materialet. Vid analysen har författarna sett mönster i materialet där lyssnande och relationsskapande är viktiga komponenter. För att se mönstret har det förts livliga diskussioner när materialet bearbetats, författarna har vid flera tillfällen fått gå tillbaka till anteckningarna för att säkerställa att materialet tolkats på ett tillförlitligt sätt vilket Davidsson och Patel (2010) beskriver som viktigt.

2.4 Bortfall

Inför studien tillfrågades 23 personer vilka uppfyllde de uppsatta kriterierna om de ville delta i studien. Av dessa valde 8 personer att tacka nej, en del på grund av att de inte ville, andra för att de inte orkade med ett längre möte.

2.5 Etiska aspekter

Författarna har utgått från Etikregler för humanistisk- och samhällsvetenskaplig forskning. De fyra etikreglerna vilka formuleras av vetenskapsrådet och som återfinns i Davidson och Patel(2011) är: följande

- Informationskravet: Vilket innebär att man ska informera de berörda angående forskningens syfte.
- Samtyckeskravet: Vilket innebär att deltagaren i undersökningen har rätt att själv bestämma över sin medverkan.

- **Konfidentialitetskravet:** Vilket innebär att alla personuppgifter skall ges största möjliga konfidentialitet och personuppgifterna skall förvaras så att inte obehöriga kan ta del av dem.
- **Nyttjandekravet:** Vilket innebär att uppgifterna angående enskilda personer endast får användas för forskningsändamål.

Deltagarna som varit med i undersökningen, fick vid informationstillfället veta syftet med studien. De informerades dessutom om varför de var utvalda. Vidare informerades de om anonymitet och konfidentialitet. De fick även veta att deltagandet var frivilligt och att de hade möjlighet att avbryta sin medverkan om de så önskade. Deltagarna fick både muntlig och skriftlig information (bilaga 2). Allt intervjumaterial har förvarats inlåst i ett dokumentskåp.

Deltagarna har även skrivit på en samtyckesblankett(bilaga 3) vilket är en policy i Vägledningscentrums verksamhet.

För att garantera konfidentialitet har svaren i enkäten sammanställts av en administrativ personal på Vägledningscentrum.

2.6 Studiens tillförlitlighet

För att säkerställa tillförlitligheten i studien har båda noggrant dokumenterat och antecknat vid intervjuer, studiebesök och workshops. Båda har löpande läst igenom och gjort jämförelser av anteckningarna. Genom att båda antecknat vid intervjuer, workshops samt studiebesök anser författarna att det ökar resultatets tillförlitlighet.

Då arbetskonsulenterna funnits med vid enkättillfället har det även funnits utrymme att ställa frågor vilket också ökar tillförlitligheten av enkätsvaren. Tillförlitligheten i studien borde rimligen också öka då vi valde att dela ut enkäterna till varandras deltagare.

Båda har läst igenom, analyserat och valt ut illustrativa citat. Tabeller och dokumentation av citaten har gjorts gemensamt.

2.7 Metoddiskussion

Då arbetskonsulenterna redan innan intervjuer och workshop hade mycket kunskap om ämnet så är vissa uttryck, begrepp och uttalanden så självklara att följdfrågor som borde ställts inte blev ställda. Detta utkristalliserades vid handledningen då det kom följdfrågor från handledaren. Det är en svårighet att intervjua personer om man redan innan intervjun har mycket kunskap om ämnet. Då arbetskonsulenterna har liknande arbetsuppgifter som deltagarna i workshopen och de intervjuade har en insikt blivit att det

finns många outtalade normer. Ett exempel på detta är att i intervjun med socialkonsulenten säger denne att, om det blir ett ”stökigt möte”, där vet intervjuarna redan innan vad som menas med ett ”stökigt möte”, vilket gör att inte följdfrågor ställs kring det. I och med att det finns en viss förförståelse och inte följdfrågor ställts kan detta ha påverkat svaren i intervjuerna och workshopen. Emellertid kan denna påverkan ses som begränsad då flera olika datainsamlingsmetoder använts från flera olika källor. Det finns också ett ganska omfattande material på cirka 50 sidor anteckningar.

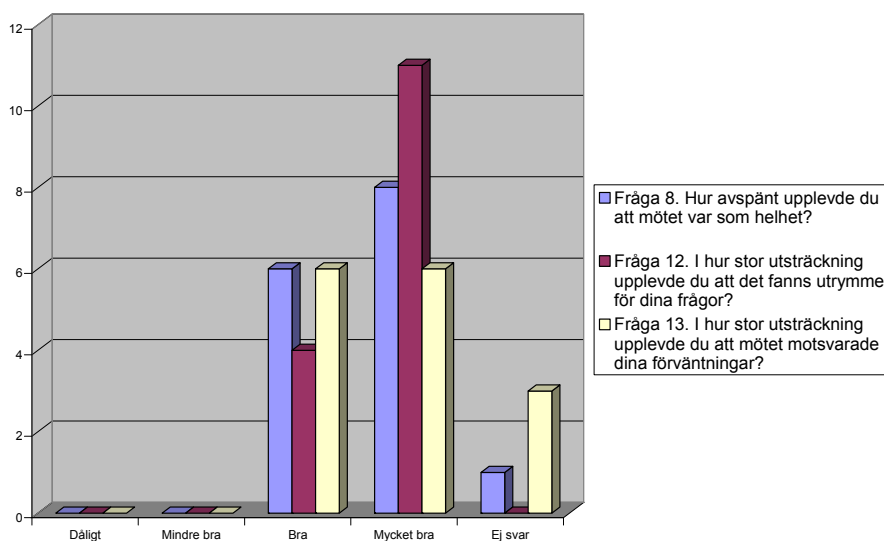
I fråga 20 i enkäten ska respondenterna rangordna viktiga egenskaper för ett bra möte. Egenskaperna skulle rangordnas från 1 – 8 där 1 var viktigast och 8 minst viktigt. När svaren analyserades framkom det att instruktionen till frågan var otydlig och den gick att tolka på flera sätt. Sju av deltagarna har rangordnat alternativen från 1-8. En deltagare har skrivit en 1:a i samtliga alternativ. Tre deltagare har skrivit ett kryss i samtliga alternativ. På fyra av enkäterna har deltagarna skrivit samma siffra flera gånger, exempelvis har en deltagare skrivit en 1:a i sex av de åtta alternativen.

Detta kan ha påverkat tillförlitligheten i frågan och gör att det är svårt att dra några slutsatser från den. Frågan har hanterats på så sätt att vi har valt ut de mest förekommande svarsalternativen.

3. Resultat

3.1 Deltagarens uppfattning om det första samtalet

Som tidigare nämnts grupperades enkätfrågorna utifrån frågeställningarna i rapporten. De fasta svarsalternativen redovisas i stapeldiagram. Även de grupperade utifrån frågeställningarna i rapporten. Staplarna i diagrammet visar hur deltagarna svarade på enkäten det vill säga antal eller frekvens. Utifrån varje stapeldiagram redovisas också några illustrativa citat. Frågorna med öppna svarsalternativ visar illustrativa citat i löpande text.



Figur 1

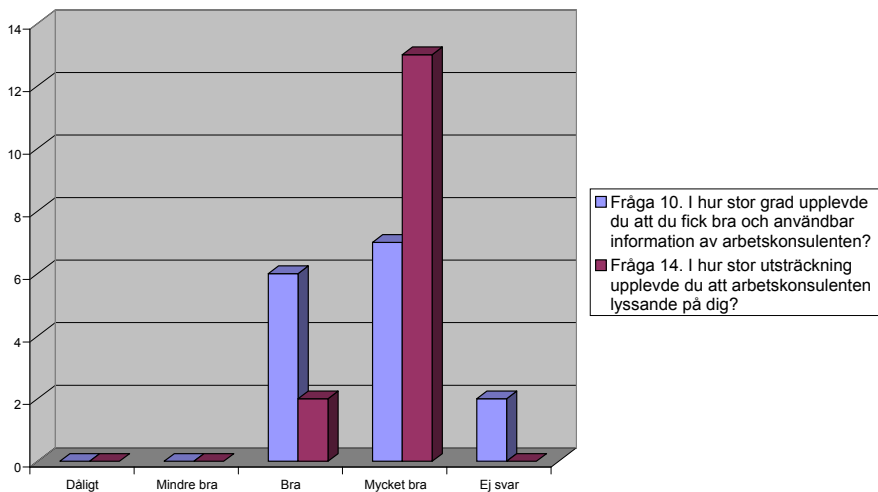
Deltagarens uppfattning om det första samtalet, som helhet, med Vägledningssentrum

I figur 1 på frågan om hur deltagaren upplevde mötet som helhet har sex deltagare svarat *bra* och åtta deltagare har svarat *mycket bra*. En deltagare har valt att inte svara. Den andra frågan som redovisas i figuren är hur deltagaren upplevde att det fanns utrymme för frågor svarade fyra deltagare *bra*. Elva deltagare svarade att utrymmet för frågor var *mycket bra*. I den sista frågan om hur man upplevde att mötet motsvarade förväntningarna svarade sex deltagare *bra* och sex deltagare svarade *mycket bra*. Tre deltagare har inte svarat på den frågan.

Angående frågan om deltagaren saknade någon information vid mötet har 12 deltagare svarat *nej*. Detta kan beskrivas som en av deltagarna

kommenterar; ”Nej, inte direkt. Det jag frågade om gällande AF tar hon reda på och hör av sig.” Två deltagare svarade *ja* varav en med följande kommentar ” Ja, exakt adress dit jag ska.”.

Under frågan hur deltagaren upplevde mötet som helhet har fjorton svarat med någon kommentar. Flera deltagare har svarat ”bra eller ”OK” på den här frågan, men flera har även skrivit längre kommentarer. Exempel på sådana kommentarer är: ”Mycket bra och upplyftande”, ”Mötet var trevligt”, ”Arbetskonsulenten var noggrann om mina funderingar och gav mig ledtråd”, ”Bra information om regler som gäller under praktik”. En deltagare svarade ”För mycket information”



Figur 2

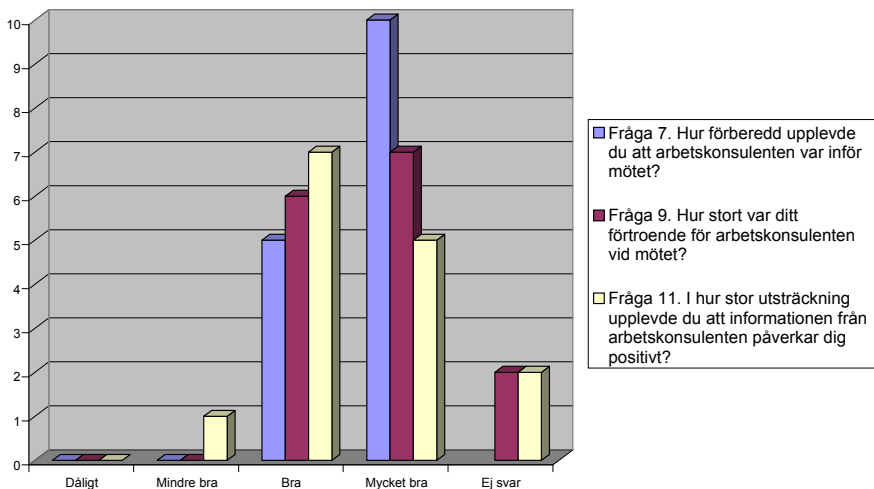
Deltagarens uppfattning om lyssnande och informationen vid det första samtalet med Vägledningscentrum

I figur 2 redovisas frågan angående i hur stor utsträckning deltagaren upplevde att de fick användbar information vid mötet. På den frågan svarade sex deltagare *bra* och sju deltagare svarade *mycket bra*. Två deltagare svarade inte på frågan. På frågan i hur stor utsträckning deltagaren upplevde att arbetskonsulenten lyssnade på dem under mötet svarade två deltagare *bra* och 13 deltagare svarade *mycket bra*.

I enkäten fanns en fråga om deltagarna upplevde att de fått några nya kunskaper genom mötet. Här har alla skrivit någon kommentar. Nio

deltagare har svarat *ja* med kommentarer som: ”Lite om hur det fungerar nu för tiden”, ” Ja, om jag har nya frågor och funderingar är jag välkommen att ringa eller maila.”. Ytterligare kommentarer var ”Ja det finns en möjlig praktikplats som jag inte tänkt på” och ”Ja, nya möjligheter har öppnats.”. Fem deltagare har svarat *nej* på den här frågan med kommentarer som ”Nej, men fart på tankarna” och ”Nej, jag visste allt.”. En deltagare har svarat ”Det tror jag nog.”.

På frågan om vilka råd deltagaren skulle ge en arbetskonsulent som precis börjat sitt arbete inför första mötet samt vad är särskilt viktigt för arbetskonsulenten att tänka på svarade tio deltagare. I svaren framkom att deltagarna tyckte det var särskilt viktigt att arbetskonsulenten lyssnar, har förståelse för deltagaren och bemöter deltagaren respektfullt. Här följer några citat som illustrerar det; ”Lyssna på klientens behov.”, ”Respektfullt bemötande.”, ”Förståelse för hur den arbetslöse mår, att det inte är så lätt med alla möten.”, ”Lyssna på individen.”. Det framkom också att de tyckte att det var viktigt att vara påläst och vikten av att informera vilket belyses med dessa citat; ”Vara öppen, lätt att prata med, positiv, också påläst.” och ”Viktigt att informera om hur Vägledningscentrum fungerar.”.



Figur 3

Deltagarens uppfattning om arbetskonsulentens bemötande vid det första samtalet med Vägledningscentrum

I figur 3 på frågan om hur förberedd deltagaren upplevde att arbetskonsulenten var svarade fem deltagare *bra* och tio deltagare svarade *mycket bra*. Här redovisas även frågan om hur stort förtroende deltagaren hade för arbetskonsulenten vid mötet och här svarade sex deltagare *bra*. Sju deltagare svarade *mycket bra*. Två deltagare svarade inte alls. På den sista frågan i redovisningen angående i hur stor utsträckning deltagaren upplevde att de påverkades positivt av informationen de fick svarade en deltagare *mindre bra* och sju deltagare *bra*. Fem deltagare upplevde det som *mycket bra*. Två svarade inte på den frågan.

Vad deltagarna tyckte att det första mötet skulle innehålla för att de skall känna sig riktigt motiverad inför nästa möte, var en av frågorna. På den frågan svarade tretton deltagare. Några exempel på kommentarer är: ”Något som ger mej uppgifter, hur jag kan utvecklas, något som ger mej hopp.”, ”Något positivt om min framtid.”, ”Att få hjälp med kontakter med ex olika myndigheter.”. Några ytterligare kommentarer var ”Det som det innehöll idag.”, ”Bra presentation, förberedd, precis som hon var idag.” ”Bra i dag, inte mycket på en gång men fortsätter i framtid.”.

På frågan om hur stort förtroende deltagaren hade för arbetskonsulenten framkom följande kommentarer: ”Mycket stort, upplevde att det var mycket lätt att prata och öppna upp mig.”, ”Har bara varit på ett möte men det var okey.”, ”Jag visste inget om personen innan jag kom på mötet.”, ”Tillmötesgående, hjälpsam.”, ” Dom är organiserade, plan att lösa vidare”.

Under fråga tjugo skulle deltagaren lista vad de tyckte var viktiga egenskaper för ett möte. Då det har varit oklart hur frågan ska besvaras kan det vara svårt att dra någon slutsats av svaren. I frågan fanns det åtta fasta svarsalternativ som deltagaren skulle rangordna från 1-8 vad de tyckte var viktigast av; Medkänsla, Positivitet, Lyssna, Tips/Råd, Humor, Uppmärksamhet, Tydlighet samt Skriftlig information. Några har svarat genom att rangordna 1-8, några har enbart använt sig av kryss några har exempelvis använt sig av enbart ettor. Utifrån dessa svar kan det ändå utläsas att Lyssna, Tydlighet, Positivitet och Tips & Råd var de mest förekommande svarsalternativen, då 12 av 15 angett detta.

3.2 Workshop

Workshop 1

Det har i samband med en arbetsplatsträff anordnats workshop då arbetskonsulenterna redovisade hur långt studien fortskridit. I personalgruppen ingår som tidigare nämnts enhetschef, arbetskonsulenter, arbetsterapeuter, handledare, flyktinghandläggare, administrativ personal samt studie- och yrkesvägledare. Författarna berättade om studiens syfte

och mål samt redovisade vilken litteratur som använts. I samband med redovisningen diskuterades litteraturen och att fler har möjlighet att ta del av lärandet. Även om denna workshopen mest blev en information angående studien uppfattade vi, det vill säga författarna att det fanns ett stort intresse för studien och att personalgruppen var intresserade av att ha fler workshops, då med diskussioner angående olika teman exempelvis: lärandeaspekter, hur man börjar och avslutar ett samtal, svårigheter vid samtal m.m.

Workshopen innehöll även en redovisning av studiebesöket i en närliggande kommun. Där bygger det första mötet på att det finns en ”beställning”, det vill säga att handläggaren på socialförvaltningen tillsammans med personen gjort en handlingsplan till det gemensamma mötet. Handlingsplanen ska innehålla vad personen behöver stöd och hjälp med för att komma ut i självförsörjning.

Uppföljande workshop 1

Det har även varit en uppföljande workshop i samma personalgrupp om hur långt studien fortskridit. Denna workshop startade med ett litet rollspel angående hur det första mötet med deltagaren på Vägledningscentrum kan se ut. Rollspelet gick till så att Ingela var samtalsledare och Yvonne var en deltagare som kom till deras första möte. Syftet med rollspelet var att illustrera hur ett första samtal kan gå till. Det var ett uppskattat inslag och många kände igen sig i situationen, vilket gav öppning till en diskussion om hur viktigt det första mötet med deltagaren är. Under diskussionen framkom att fler i personalgruppen var intresserade av att delta i fortsatta workshop kring ämnet samtal. Arbetskonsulenternas (det vill säga författarnas) uppfattning är att denna workshop har skapat ett stort engagemang i personalgruppen. Det ställdes mycket frågor kring arbetet med studien. Det visades också intresse för att delta i workshops om det första samtalet. Även på denna workshop diskuterades lärandeaspekten och hur viktigt det är att få in lärandet i vardagen. Även här erfor flera i personalgruppen att tiden var alldeles för kort.

Workshop 2

Arbetskonsulenter och studie och -yrkesvägledare genomförde tillsammans en workshop kring enkäten. Alla hade i förväg fått läsa igenom ansökan till studien och enkäten. Under workshopen diskuterades formuleringarna i frågeställningarna och antalet frågor. Det framkom synpunkter om att det var för många frågor. En del av frågorna upplevdes likartade och några frågor uppfattades lite otydliga. Efter viss diskussion reducerades antalet frågor samt förtydligade en del frågor.

Workshop 3

Workshopen med arbetskonsulenter och arbetsterapeuter utgick från frågeställningarna: Vilka olika utbildningar har gruppen inom samtalsteknik? Vilka erfarenheter finns beträffande det första samtalet? Hur planeras det första samtalet? Används någon form av skriven struktur? Tips på bra litteratur om samtal?

Arbetskonsulenterna och arbetsterapeuterna har olika utbildning och erfarenhet kring samtalsmetoder. Flera har gått lösningsfokuserat arbetssätt några vid ett tillfälle, några har gått vid ett flertal tillfällen. Flera i gruppen har gått medarbetarakademin, som tidigare beskrivits. Tre arbetskonsulenter har gått ART- utbildning, också detta har beskrivits tidigare. En del av arbetsgruppen har dessutom fått extern handledning i olika former där man har tränat bemötande med bl.a. rollspel. En arbetsterapeut har gått KBT - Utbildning (se KBT under intervju). Många har lång erfarenhet från samtal och det första samtalet bygger mycket på tidigare erfarenheter hos arbetskonsulenter och arbetsterapeuter.

Både arbetskonsulenter och arbetsterapeuter är överens om att det ofta handlar om deltagarens motivation vid det första samtalet. De anser också att deltagarna man träffar ofta tycker sig ha negativa erfarenheter från tidigare möten och samtal. Det är därför viktigt att skapa förtroende, lyssna och bygga en bra relation vid det första mötet inför den fortsatta planeringen. Ytterligare en viktig komponent är deltagarens delaktighet i samtalet. Det är också av stor betydelse att tänka på att samtalen inte blir för långa. Flera i denna workshop har erfarenhet av att långa möten inte bygger upp bättre relationer. En av arbetsterapeuterna anser att ett kort möte på ca 20 minuter är det som fungerar bäst. Det är även viktigt att komma i tid till mötet poängterar en av arbetsterapeuterna. En åsikt som framkommer är att planering angående upplägget av samtalet är viktigt. Arbetskonsulenternas och arbetsterapeuternas första samtal ser olika ut beroende på var uppdragen kommer ifrån. Vägledningscentrums samarbetspartner är skolan, arbetsförmedlingen, socialförvaltningen, och försäkringskassan.

I uppdraget Kommunal Uppföljning (ungdomar under 20 år som inte har avslutat 3 årig gymnasieutbildning) genomförs nästan alltid det första samtalet tillsammans med studie- och yrkesvägledaren. Om ungdomen är under 18 år måste också målsman vara med vid mötet.

Det första samtalet handlar om att bygga förtroende. Det är viktigt att försöka lyssna in vad ungdomen vill och kan. Detta kan vara svårt i det första samtalet då ungdomar som kommer ofta är tystlåtna, säger en arbetskonsulent. Vid de möten då målsman deltar upplever en

arbetskonsulent att ungdomen ofta blir passiv i samtalet. En uppskattning av en arbetskonsulent är att ungefär 50 % av samtalen avbryts på grund av att man inte kommer vidare i planeringen och en ny tid bokas. En arbetskonsulent formulerar det som ”att det uppstår frustration och man kommer inte vidare i samtalet”. Det är även av vikt att mötet inte blir för långt och att det inte präglas av för mycket information. En arbetskonsulents erfarenhet har visat att ungdomen ofta inte kan ta till sig för mycket information vid det första mötet.

I samarbetet med arbetsförmedlingen sker en del möten tillsammans med en arbetsförmedlare och deltagaren. I dessa möten är det vanligt att det finns en handlingsplan skriven sedan tidigare och den finns då med som grund för samtalet. I samtalet tillsammans med arbetsförmedlaren upplever en av arbetskonsulenterna att det är arbetsförmedlaren som så att säga ”styr” samtalet då det redan finns en planering gjord av arbetsförmedlingen.

I de fall arbetsförmedlaren inte är med har arbetskonsulenterna bokat ett eget möte med deltagaren. Inför ett sådant möte har arbetskonsulenterna fått en ”beställning” från arbetsförmedlingen vilket innebär att arbetskonsulenterna fått i uppdrag av arbetsförmedlingen att finna en sysselsättning till deltagaren. En av arbetskonsulenterna som träffar dessa personer upplever att de i många fall har så att säga ”taggarna utåt” det vill säga att deltagaren sedan tidigare upplever sig ha negativa erfarenheter från liknande samtal och det gör att de kan sakna motivation och engagemang. Utifrån det menar en av arbetskonsulenterna att det är deltagarens motivation och arbetskonsulentens erfarenhet och förmåga att lyssnande som är viktiga punkter vid det första samtalet.

I de fall möten sker i samarbete med socialförvaltningen träffas arbetskonsulenterna och handläggaren på socialförvaltningen tillsammans med deltagaren. Dessa samtal utgår oftast utifrån en så kallad ”blank agenda” det vill säga att arbetskonsulenterna oftast endast fått personuppgifter på deltagaren inför mötet. Deltagaren berättar om sig själv och planeringen sker under samtalets gång. Arbetskonsulenterna beskriver de insatser som kan tillhandahållas och i de flesta fall bokas ett nytt möte då deltagaren endast träffar arbetskonsulenterna och de då tillsammans gör en fortsatt planering.

Arbetsterapeuterna träffar personer som har någon form av arbetshinder. Det första samtalet med deltagaren genomförs oftast tillsammans med socialförvaltningen och/eller försäkringskassan. En del av personerna är aktuella för arbetsförmågebedömning, en del är aktuella för praktik. Arbetsterapeuterna upplever att deras första samtal till största delen består av att få deltagaren motiverad då personerna de möter ofta har varit borta

från arbetsmarknaden under en längre period. Det första mötet kan också innebära ett studiebesök på en praktisk verksamhet inför en arbetsförmågebedömning/praktik. Detta studiebesök syftar till att visa vad som en arbetsterapeut har formulerat ”att vi inte är farliga”. Det ingår också en del information i det första mötet. En reflektion som återigen framkom i samband med detta är att erfarenheten visar hur viktigt det är att det inte blir för mycket information vid det första mötet.

En av arbetsterapeuterna anser att det första samtalet också påverkas av om samtalet görs i samband med besök på den praktiska verksamheten eller på socialförvaltningen. Om samtalet genomförs på Socialförvaltningen finns det en tendens att samtalet blir mer myndighetsstyrt, upplever arbetsterapeuten: vad detta innebär förklaras dock inte närmare på mötet.

De flesta som deltar i workshopen har inte någon förtryckt agenda inför det första mötet. En arbeidskonsulent har en mapp med material som används som stöd vid samtalet. En av arbeidskonsulenterna menar att beroende på att samarbetet sker tillsammans med olika aktörer, går det inte att ha ett gemensamt formulär. Även i samarbete med de olika aktörerna ser målgruppen olika ut. Exempelvis har Socialförvaltningen olika målgrupper, vilka tidigare beskrivits under Team Arbete och Team Rehab.

Det första samtalet bygger mycket på erfarenhet och inkännande av hur mycket som kan tas med vid mötet, för att så att säga inte ”skrämma” personen. Det vill säga, det finns en önskan att lägga en grund för att deltagaren återkommer och vill fortsätta det gemensamma arbetat framåt. För många deltagare handlar det mycket om motivation för att komma till nästa möte. Arbetsterapeuterna menar att det första mötet bör bli ett kort möte och att det inte innehåller för mycket information. En arbetsterapeut uttrycker att ”det är viktigt att vara lyhörd och att tänka på att det första samtalet ger motivation för att fortsätta komma till följande möten”.

Beroende på om första samtalet med deltagaren sker tillsammans med en samarbetspartner eller ej upplevs samtalen olika. En arbeidskonsulent som har första samtalet tillsammans med en samarbetspartner där det finns en så kallad ”beställning”, uttrycker sig på följande sätt; ”det första mötet blir oftast ett informationsmöte. När jag har det andra mötet blir det mer planering. Då jag vid andra mötet mer kommer in på motivation exempelvis; vad vill du, vad kan du och hur kommer du dit?” En annan arbeidskonsulent tycker att det är svårt när samtalet sker tillsammans med olika aktörer och att det då inte upplevs finnas möjlighet att styra samtalet själv. Flera deltagare i workshopen anser att motivation är en viktig del i första mötet.

I workshopen framkom också att arbetskonsulenter och arbetsterapeuter uppfattar att de svåraste samtalen är med personer som är tystlåtna. Personer som alltså svarar mycket kort på frågor. De säger ofta att de inte vet vad de vill och de kan ha svårt med ögonkontakt. En upplevelse är att de "avskärmar sig lite" som en av arbetskonsulenterna beskriver med följande exempel att det handlar om: "en deltagare som kommer in med kepsen neddragen över ögonen.". Vid sådana möten upplever samtliga att det är lätt att samtalsledaren så att säga "tar över" och som en arbetskonsulent uttrycker sig: "levererar lösningar på löpande band" utan att veta vad deltagaren egentligen vill.

Under workshopen uppkom ett antal frågeställningar vilka tas upp i nästkommande workshop, det vill säga under workshop 3

Uppföljande workshop 3

I den uppföljande workshopen med arbetskonsulenter och arbetsterapeuter diskuterades frågor som: Påverkas mötet av vilken information vi har angående deltagaren innan mötet? Vilken information har deltagaren fått inför mötet och hur påverkar det? Finns det risk för att vi inte låter personerna vi möter få ta eget ansvar? Hur avslutar man ett samtal på ett bra sätt? Hur mycket ska vi styra mötet samt hur "avbryter" man deltagaren på ett bra sätt?

Det fanns många olika synpunkter på hur mycket information arbetskonsulenten/arbetsterapeuten ska få om personen inför första mötet. Det kan vara bra med information då personer kan tycka att det är jobbigt att berätta om sig själv vid varje nytt möte. Det finns erfarenheter från möten där deltagare blir irriterade då de upplever att de fått berätta samma sak många gånger. Bland annat berättar en arbetskonsulent att det vid ett förstamöte uppstod irritation då deltagaren ansåg att informationen om denne redan fanns dokumenterad. Det som hände var att deltagaren vägrade att uppge information om sig själv. Resultatet blev att mötet avbröts och en ny tid bokades.

En annan vinkling är att om arbetskonsulenterna/arbetsterapeuterna har för mycket kunskap om personen innan mötet kan det finnas en risk att det påverkar det första mötet då exempelvis onödiga hinder kan ses. Dessa hinder skulle kunna vara att deltagare varit aktuell tidigare och då misslyckats. Det framkom också exempel på att det har varit ett antal möten mellan olika samarbetspartner om deltagarna innan det första mötet med deltagarna. Här diskuterades om och i så fall hur det påverkar det första samtalet med deltagaren.

Här kunde arbetskonsulenter/arbetsterapeuter inte se något direkt svar men frågan gav upphov till mycket bra diskussioner. Det som bland annat diskuterades var angående hur mycket information som ska delges om deltagaren inför första mötet. Det kan vara bra med information i de fall då personen tycker att det är jobbigt att berätta om sig själv vid varje nytt möte. Det kan också finnas en risk att den fortsatta planeringen påverkas om det finns för mycket informationen om personen innan mötet.

En arbetsterapeut påpekade att deltagarna ofta fått olika information inför mötet beroende på samarbetspartner. En del har endast fått en tid för mötet, en del har fått skriftlig information angående vad mötet handlar om, etc. Det är mycket viktigt att tänka på att deltagaren har byggt upp en förväntning inför mötet. Många deltagare har som tidigare nämnts erfarenheter från liknande möten vilka inte alltid har upplevts som positiva. Det är något som man som samtalsledare måste förhålla sig till och inte kan påverka.

I diskussionen angående eget ansvar uppkom frågan om det ställs för lite krav på deltagaren. En gemensam ståndpunkt är att det är viktigt att under mötet ställa öppna frågor så att deltagarna själva får svara på vad de vill och hur de skall nå sitt mål, det vill säga låta individen ta eget ansvar. Under diskussionerna nämndes bland annat att det kan vara lätt att förmedla att vi ”tar hand om” deltagaren. Detta kan innebära en stor risk för att en lösning levereras utan att ha lyssnat på vad deltagaren kan och vill, då det finns ambition att göra ett bra ”jobb” och visa resultat. Detta kan då leda till att deltagaren inte tillåts att ta eget ansvar.

Det kan vara svårt att avsluta ett samtal på ett bra sätt. En arbetsterapeut anser att det kan vara bra att redan från början göra klart en agenda för samtalet. Som exempel kan nämnas att man berättar vad samtalet ska handla om och hur lång tid det beräknas ta. Det kan också vara viktigt att på ett tydligt sätt säga att samtalet avslutas. En arbetskonsulent påpekade att det ibland kan finnas en kulturell aspekt på hur ett möte avslutas. Ett exempel på det är att den som leder mötet måste resa på sig för att visa att möte är slut. Sitter den som leder mötet kvar kan det vara svårt för deltagaren att förstå att mötet är slut.

TVå av arbetskonsulenterna upplever att de möter deltagare vilka har en stor problematik och önskar berätta om sina problem och erfarenheter. Deltagarna vill gärna påtala att de tidigare blivit orättvist behandlade och bemötts otrevligt. Detta upplever arbetskonsulenterna kan ge upphov till många känslor vilket ibland kan vara svårt att hantera i mötet. I fall som dessa är det bra att ha en agenda och redan i början klargöra syftet med

mötet. Finns det en klar agenda kan det vara enklare att komma tillbaka till syftet med mötet.

Workshopen har gett upphov till en lärandeprocess som upplevs viktig på arbetsplatsen.

Efter den sista workshopen i studien framkom ett behov av fortsatta workshop, då det uppkommit frågor som inte hunnit diskuterats. Exempelvis finns en planering på workshop med bland annat rollspel om det första samtalet med arbetskonsulenter och arbetsterapeuter.

Det som tydligt kommit fram under workshopen är att det är oerhört viktigt hur det första samtalet med deltagaren hanteras.

Samtalet bör genomsyras av:

Lyssnande

Motivation

Skapa förtroende

Det som är svårast med samtal är:

Tysta personer

Omotiverade personer

Personer med komplex problematik

Workshop med socialförvaltningen

I denna workshop deltog fyra socialsekreterare som arbetar på enheten Ekonomiskt bistånd. De har en blandad erfarenhet men alla har socionomutbildning eller likvärdig utbildning i grunden. Samtliga har gått kortare utbildningar under arbetslivet som exempelvis: motiverande samtal (M-I), KBT grundutbildning, Lösningsfokuserat arbetssätt och Addiction Severity Index (ASI-grund). ASI- intervju är en standardiserad bedömningsmetod för utredning och uppföljning i bland annat missbruks och -beroendevård. En av socialsekreterarna berättar att man i socionomutbildningen inte får så mycket praktisk träning i samtalsmetodik och då är fortsatt erfarenhet viktig.

Socialsekreterarna är överens om att utbildning behövs men det viktigaste är erfarenhet från arbete med samtal. De har olika erfarenhet kring att arbeta med samtal och exempel som tas upp är tidigare arbete inom

missbruksvård och psykiatrin. Man lyfter även fram en kognitiv aspekt som viktigt i arbete med samtal.

Första samtalet med socialförvaltningen för personer som söker ekonomiskt bistånd.

Första kontakten med klienten sker alltid via ett telefonsamtal. Socialsekreteraren ställer en del frågor kring klientens situation. Man frågar om den ekonomiska situationen. Socialsekreteraren frågar vad klienten själv har gjort för att ordna upp sin situation. Vad klienten har haft för arbete/sysselsättning, har någon sysselsättning planerad eller haft kontakt med Arbetsförmedlingen. Syftet med frågorna och bedömningen är att få en så bra bild som möjligt av klientens situation det vill säga hur hela situationen ser ut.

Det är varierande hur lång tid samtalet tar, allt ifrån 15 - 45 minuter. Om klienten varit aktuell tidigare har socialsekreteraren redan en del information om klienten och då tar oftast samtalet inte så lång tid. Tiden för samtalet beror också på hur öppen klienten är för sin situation exempelvis: det finns klienter som har svårt att se alternativa lösningar på sin situation utan bara fokuserar på att han/hon inte kan betala sina räkningar. Det finns en manual för samtalet som används som ett stöd för socialsekreteraren.

Socialsekreteraren säger att det är viktigt att lyssna in vad klienten förmedlar för att rätt information ska kunna ges. En av socialsekreterarna säger att det är viktigt att så att säga ”lyssna mellan raderna”. Socialsekreteraren belyser det med exemplet: ”Om en person ringer och berättar att denne blivit arbetslös så är det inte alltid personen nämner att denne är sambo och det är viktigt att det framkommer då ekonomin räknas gemensamt.” Det är vanligt idag att personer bor ihop och har delad ekonomi och då tänker man inte på att berätta att man är sambo. Socialsekreteraren säger att det inte är säkert att personen är berättigad till försörjningsstöd trots att denne är arbetslös då den gemensamma ekonomin är högre än normen för försörjningsstöd.

Det första samtalet som äger rum per telefon är ett rent informationssamtal där det görs en förhandsbedömning och det är i samband med det som socialsekreteraren bedömer om det är aktuellt att boka tid för ett besök. Det är viktigt att vara objektiv och att inte inge falska förhoppningar vid telefonsamtalet, då detta kan bli en stor besvikelse för klienten vid besöket. Socialsekreterarna poängterar att man inte fattar beslut om bistånd innan klienten varit på personligt besök. Samtalen handlar mycket om att ge råd och att få klienten att hitta alternativa lösningar för sin situation.

Socialsekreterarna understryker att det är viktigt att ha klienten i fokus. Som de säger ”lyssna in” vad klienten säger och ställa följdfrågor utifrån informationen man får. Det man missar vid ett telefonsamtal är ögonkontakt och då är det viktigt att verkligen lyssna in vad klienten vill. Det är inte självklart att man får träffa samma socialsekreterare vid besök som man talar med vid det första telefonsamtalet. Är det så att man känner att ”personkemin” inte fungerar vid första samtalet kan man byta socialsekreterare till nästa möte.

Arbetet på socialförvaltningen är indelat i två områden Team Rehab och Team Arbete. I Team Rehab sker samtal med personer som står längre från arbetsmarknaden. I Team Arbete sker samtal med personer som anses snabbt kunna komma ut i arbete, studier och egen försörjning.

Första samtalet Team Rehab

Det första samtalet handlar mest om information. Socialsekreteraren uppger att det är viktigt att börja samtalet med något lättsamt som exempelvis att tala om vädret. Socialsekreteraren berättar sedan om verksamheten. Det är viktigt att berätta om hur man arbetar säger socialsekreteraren då klienterna som kommer ofta är mycket oroliga över sin situation och då är det viktigt att få en bild av hur socialförvaltningen fungerar.

Socialsekreteraren fortsätter samtalet med att berätta att det finns ett samarbete med vården och att ett samarbete finns kring sysselsättningsfrågor där klienten kan få hjälp med att hitta en sysselsättning. Därefter får klienten berätta om sig själv och hur dennes situation ser ut. Utifrån det som framkommit görs en gemensam planering, det görs en så kallad handlingsplan. Klienten skriver under blanketter angående att sekretessen får brytas mellan olika myndigheter. Detta görs för att få ett bättre och smidigare samarbete mellan olika myndigheter hos vilka klienten kan vara aktuell.

Socialsekreteraren säger att det är viktigt att känna av hur man kan mötas i dialogen och tillsammans med klienten hitta en lösning. Det ger en bättre möjlighet att arbeta tillsammans med klienten, så denne uppnår förändring och blir självförsörjande. Sist i samtalet tar socialsekreteraren upp frågan om ekonomi. När samtalet avslutas bokas en tid för ett nytt möte.

Första samtalet Team Arbete

Det första mötet i Team Arbete har fokus på sysselsättning. Samtalet är ofta ett trepartssamtal tillsammans med arbetskonsulent från vägledningscentrum. Samtalet börjar med fokus på vad klienten själv har gjort tidigare och vad hon/han har för kunskaper samt vad personen själv har för planering framåt. Socialsekreteraren går in i samtalet så

förutsättningslöst som möjligt och vill helst inte ha någon information om klienten innan mötet. Socialsekreteraren poängterar att det är viktigt att bilda sig en egen uppfattning om klienten och att som socialsekreteraren säger inte vara ”färgad” av tidigare information. Socialsekreteraren menar att det är viktigt att ställa öppna frågor och så att säga ”känna av ” hur klienten upplever mötet.

Socialsekreteraren försöker att hålla fokus på sysselsättning först och främst och sedan den ekonomiska situationen. Samtalet handlar främst om vad som leder framåt och hur klienten skall bli självförsörjande/komma i arbete.

Arbetskonsulenten berättar för klienten om vad Vägledningscentrum gör och vilka möjligheter till stöd det finns där. Socialsekreteraren berättar om syftet med mötet. Klienten skriver under blanketter angående att sekretessen får brytas mellan olika myndigheter. Detta görs för att få ett bättre och smidigare samarbete mellan olika myndigheter hos vilka klienten kan vara aktuell.

Det är viktigt att klienten följer planeringen för att vara berättigad till försörjningsstöd. Socialsekreteraren tar också upp att klienten själv har ett eget ansvar i planeringen.

Övriga reflektioner angående det första mötet

Samtliga socialsekreterare påpekar att det är viktigt att få en bra kommunikation vid samtalet. Ofta börjar de samtalet med lite så kallat ”socialt snack” för att lätta upp stämningen. En socialsekreterare säger att det är viktigt att tänka på språkbruk och anpassa språket till personen man träffar. Det är viktigt att, som en socialsekreterare formulerar det, ”nå fram till klienten och ta hänsyn till vad hon/han klarar av kapacitetsmässigt.”

Om man vid mötet inte når fram till klienten eller som en socialsekreterare uttrycker sig ”personkemin inte stämmer” så kan möjligheten finnas att byta socialsekreterare. Det är viktigt att mötet blir så bra som möjligt för klienten.

De situationer som socialsekreterarna upplever kan skapa frustration är: när klienten ibland vill lägga över ”bollen” till socialsekreteraren. Det vill säga att det är viktigt att tala om för klienten att denne har ett eget ansvar och ansvarar för sin livssituation.

Att lyssna på klienten lyfts fram som en viktig komponent i samtalet. Socialsekreterarna menar också att det är viktigt att tänka på bemötande och att visa respekt för personerna man möter. En annan viktig sak är att få

klienten att förstå att denne har ett eget ansvar för situationen men att det finns möjlighet att få stöd från socialförvaltningen. Det framkommer också att det är viktigt att respektera klientens förutsättningar, vilket närmare innebär att ställa rätt krav utifrån personens förutsättningar.

Det är svårt att nå klienter i samtalet om de inte har insikt kring sin situation. Det kan vara så att man som socialsekreterare upplever att klienten inte förstår. Då är det viktigt att vara pedagogisk, gärna ”överpedagogisk”, säger en av socialsekreterarna. Man kan då förklara från grunden, tänka på att endast ta det viktigaste och stoppa det övriga informationsflödet. En annan socialsekreterare säger att det vid sådana samtal kan vara bra att ta ett kortare möte och boka tid för ett nytt möte då man kan fortsätta med informationen.

En socialsekreterare säger att det är viktigt att i sådant läge försöka hitta ett annat sätt att nå personen. Ett exempel som kommer upp är ”rita, gissa, spring” som en av socialsekreterarna skämtsamt uttrycker sig, vilket innebär att man använder sig av penna och papper för att beskriva situationen. Socialsekreterarna menar att det har av erfarenhet visat sig att det är ett bra sätt att nå fram till en del personer. Även här är det viktigt att förklara och kanske återkomma till klientens egna ansvar.

Tysta personer

Då det i tidigare workshops tillsammans med arbetskonsulenter och arbetsterapeuter har det tagits upp att en svårighet vid samtal är tysta personer diskuteras även den frågan här. En socialsekreterare anser att man bör vara rak och tydlig mot klienten och säga: ”att vi kommer inte vidare, om du är tyst.”.

Exempel på frågor till tysta klienter kan vara: ”Brukar du alltid vara så här tyst?” eller ”Hur kommer det sig att du inte svarar på frågorna?”. Det är även här viktigt att inte tillåta klienten att, så att säga, ”lägga över” ansvaret på socialsekreteraren.

3.3 Intervju

Intervju med arbetsterapeut med KBT inriktning.

Arbetsterapeuten har förutom arbetsterapeututbildning även en utbildning i kognitiv beteende terapi, KBT. Arbetsterapeuten arbetar mycket med deltagare som är i stort behov av rehabilitering, genomför arbetsförmågebedömningar samt har stor erfarenhet av samtal. Deltagarna kan som arbetsterapeuten uttrycker sig ha ”mycket med sig i sin ryggsäck”. Vilket bland annat kan innebära ett flertal misslyckanden i tidigare möten.

Arbetsterapeutens arbetssätt

Det första samtalet med deltagaren är oerhört viktigt menar arbetsterapeuten. Inför det första samtalet är det viktigt att tänka på miljön. Redan vid entrén, poängterar arbetsterapeuten, att det är viktigt att tänka på hur deltagaren bemöts. Arbetsterapeuten anser också att det är bra med en varm och gemytlig miljö. Arbetsterapeuten framhåller även vikten av att tänka på klädsel och vilket språkbruk som används. Inom KBT-terapi är det mycket viktigt att man så att säga ”lägger upp” sina möten och gör en arbetsplan tillsammans med deltagaren. Arbetsterapeuten hänvisar här till boken ”*KBT i utveckling*”, som användes i utbildningen i KBT som arbetsterapeuten genomfört, skriven av Anna Kåver (2006). Arbetsterapeuten påpekar också att det är oerhört viktigt att man lyssnar till individens behov då KBT alltid utgår från deltagaren då denne är experten på sitt liv. Som Kåver (2006) skriver i sin bok är det bra att försöka avdramatisera samtalet. För att göra det kan man öppna samtalet med något neutralt, ex humor menar arbetsterapeuten. Det är även viktigt att visa intresse kring deltagaren för att finna en avslappnande stämning.

Arbetsterapeuten har en struktur i samtalet då det utifrån KBT perspektiv har visat sig att det är betydelsefullt att ha ramar för samtalet. Deltagaren kan då finna trygghet i att redan från början veta exempelvis hur lång tid samtalet tar, vad man skall tala om och syftet med samtalet. Men det viktigaste är ändå att lyssna på individen, att ha individen i centrum, att ställa öppna frågor, inte stressa och spegla tillbaka till individen anser arbetsterapeuten. När man speglar det vill säga återkopplar vad deltagaren sagt och påpekar skillnader/likheter i deltagarens berättelse.

Arbetsterapeuten påpekar att det är mycket viktigt att hitta motivationen hos deltagaren, för utan motivation kan man inte förvänta sig något resultat. Arbetsterapeuten berättar att KBT handlar om hur vi tolkar olika situationer. Man lär sig att förhålla sig till det som inte går att ändra på. Exempelvis om man har en smärtproblematik så är det viktigt att relatera till hur det var innan man fick sin smärta. Viktigast i denna terapiform är att hjälpa patienten att stå ut med sina känslor och lära sig att reglera dessa. Patienten får även hemuppgifter vilket utgör en väsentlig del av arbetssättet KBT. Syftet med hemuppgifterna är att klienten ska pröva nya beteenden i den naturliga miljön utanför terapisituationen, detta skall då ge positiva erfarenheter det vill säga exempelvis hur situationen upplevdes innan smärtproblematiken.

Arbetsterapeuten beskriver att det finns många förväntningar på varje möte från båda parter. Det kan handla om att båda redan har tänkt hur mötet skall bli. Ibland kan det vara bättre att komma till ett möte så förutsättningslöst som möjligt. Arbetsterapeuten anser att man även bör ta det försiktigt och

vara återhållsam med informationen till deltagaren vid det första samtalet. De flesta har nämligen svårt att ta in mycket information vid detta tillfälle.

Intervju med socialkonsulent

Socialkonsulenten som intervjuats är utbildad beteendevetare och har läst flera kurser i social utredningsmetodik, lösningsfokuserad samtalsteknik, motiverande samtal - MI, samt konsultativt arbetssätt. Socialkonsulenten har även tidigare arbetat som kurator.

Det finns åtta socialkonsulenter i länet. De träffas en gång i månaden för ärendehandledning samt diskuterar förhållningssätt och bemötande. Som socialkonsulent arbetar man konsultativt på uppdrag av handläggarna på Arbetsförmedlingen.

Socialkonsulentens uppdrag är att kartlägga möjligheter och svårigheter för de personer som arbetsförmedlingens handläggare remitterar. Socialkonsulenten gör en arbetssocial utredning för att påvisa färdigheter hos personerna. Till sin hjälp har han en handbok, *Arbetsocial utredning*, (speciellt framtagen och kvalitetssäkrad av Arbetsförmedlingen).

Socialkonsulenten börjar med att göra en kartläggning bakåt i tiden. Utifrån handboken klarläggs aktuell situation, nätverk, hälsa, arbete/utbildning, fritid samt egna resurser. Man gör en så kallad livslinje. Utelämnas något av dessa sex områden måste det anges i utredningen. Utifrån kartläggningen samtalar man om vad som varit bra och vad som varit mindre bra samt hur detta påverkat personen. Exempelvis om det förekommit missbruk.

Har det förekommit droger/missbruk får personen göra ett självskattningstest. Ibland görs det i första samtalet, men inte alltid. Skulle självskattningstestet vara huvuduppdraget är det viktigt att personen gör det i samband med det första mötet. Socialkonsulenten upplever att det idag kan vara svårare att upptäcka drogmissbruk då utbudet av droger har blivit betydligt större och att det krävs mer kunskap om drogerna. Detta kan innebära att kartläggningen/bedömningen tar längre tid.

En arbetssocial utredning ska relatera till arbetslivets krav och den enskildes sociala förutsättningar. I handboken, *Arbetsocial utredning*, finns därför krav och egenskaper som arbetsgivare har uppgett som speciellt viktiga. Exempelvis nämns viljan att arbeta, förmågan att passa tider och vara på plats. Även förmågan att kunna kommunicera hör till de viktiga kraven. I den arbetssociala utredningen kan det framkomma att personen behöver hjälp med anpassning av arbetsuppgifter samt någon form av stöd. En arbetsgivare kan kompenseras ekonomiskt då

arbetsförmågan hos dessa personer är begränsad på grund av funktionsnedsättning. Exempel på en sådan ekonomisk kompensation kan vara lönebidrag.

Socialkonsumenten anser det viktigt att vid det första mötet börja med något vad denne kallar relationsskapande. Många av de deltagare som utreds har inte förtroende kvar för ”myndigheter” anser socialkonsumenten. Flertalet av deltagarna har varit med om liknande möten tidigare, som inte upplevts så positiva och har flera misslyckanden bakom sig. I många möten upplever socialkonsumenten att det finns mycket ilska och bitterhet hos deltagarna. Det kan vara en fördel att vara två vid vissa möten om man anar att deltagaren kan vara som socialkonsumenten beskriver det lite ”stökigt”. Skulle det bli ett ”stökigt” möte kan man avsluta på ett avväpnande sätt och ge förslag om att boka en ny tid för ett nytt möte. Man kan även kontakta ordinarie handläggare som deltagaren har och boka möte tillsammans med denne. Trots att det ibland kan bli ”stökigt” under en del möten har han aldrig under sina trettio år i yrket blivit hotad.

Det är viktigt att fånga upp vad deltagaren säger. ”Man måste ha fokus på lyssnandet och vara en lyssnande insats.” menar socialkonsumenten. För att locka fram en öppning i samtalet kan det vara viktigt att även hörsamma andra frågor som i första ögonblicket kanske inte verkar relevant till uppdraget. Exempelvis kan det handla om deltagarens ekonomi som ofta påverkar hela dennes situation.

Socialkonsumenten arbetar genom att ställa öppna frågor, sammanfatta och spegla tillbaka, vilket innebär att man återkopplar vad deltagaren sagt och påpekar skillnader/likheter i deltagarens berättelse för att göra deltagaren delaktig i samtalet. Inför ett möte anser socialkonsumenten att det är viktigt att få grunduppgifter kring deltagaren. Det kan kännas tryggt då de inte behöver berätta hela sin historia igen.

Socialkonsumenten påpekar att det är viktigt att mötet inte är längre än en timma.

3.4 Studiebesök

Arbetsmarknadsenheten (AME) i den aktuella kommunen arbetar till största delen i samarbete med socialförvaltningen och arbetsförmedlingen. På kommunen finns det en egen praktisk verksamhet där deltagaren kan få en arbetsförberedande, praktik/arbetsträningsplats. De har även tillgång till kommunal praktik/sysselsättningsplatser.

Om en person är aktuell för arbetsförberedande insats eller annan sysselsättningsplats ska det skrivas en handlingsplan. Den ansvarige

handläggaren på socialförvaltningen eller arbetsförmedlingen och den sökande ska skriva handlingsplanen där syfte och mål för praktik/arbetsträningsplatsen ska framgå. Där ska också framgå önskemål om inriktning på praktik/arbetsträningsplats.

När arbetsmarknadschefen får handlingsplanen bokas en tid med deltagaren och aktuell handläggare. Utgångspunkten för samtalet är handlingsplanen och målsättningen som den sökande och handläggaren fyllt i och lämnat till AME.

I den aktuella kommunen har man ingen gängse metod vid det första samtalet. Samtalsmetoden som används bygger mest på erfarenhet från tidigare samtal och arbetslivserfarenheter. I samtalet använder man sig heller inte av någon förtryckt agenda eller struktur. Arbetsmarknadschefen säger att det är viktigt att utse en samtalsledare som ”håller” i samtalet när man har flerpartssamtal. I det första samtalet blir det oftast arbetsmarknadschefen som får/tar den rollen då det är via AME som man ska genomföra den fortsatta planeringen. Arbetsmarknadschefen säger också att det kan bero på att denne har lång erfarenhet av samtal samt att arbetsmarknadschefen ser vikten av att ha en person som genomför/leder samtalet.

Arbetsmarknadschefen anser även att det är viktigt att man är trygg i samtalet och att syftet och målsättningen tydligt framgår. Det måste finnas utrymme för deltagaren att ställa frågor under samtalet, exempelvis kring praktiken och rutiner inför praktikstart. Arbetsmarknadschefen poängterar vikten av att man som samtalsledare lyssnar till deltagarens behov.

Det har vid några tillfällen hänt att man fått avbryta samtalet i tidigt skede på grund av otillräckliga kunskaper kring deltagaren inför mötet. Exempelvis kan det handla om att deltagaren som är aktuell för praktik/arbetsträningsplats har ett större behov av rehabilitering än vad som framgått i handlingsplanen.

4. Diskussion

Sammanfattning av resultaten

Fokus i denna studie är deltagarnas uppfattning av mötet med Vägledningscentrum. För oss har det känts viktigt att veta hur deltagarna uppfattar det första mötet med Vägledningscentrum. Det har dessutom varit viktigt att undersöka om samtalen kan genomföras på ett annorlunda sätt det vill säga utvecklas och förbättras.

I enkätsvaren framkommer att deltagarna är positiva till det arbetssätt arbetskonsulenterna har. De flesta svarar mycket bra eller bra på frågorna om deltagarens uppfattning om arbetskonsulenterna lyssnar på dem, att de får ett bra bemötande, att arbetskonsulenterna är förberedda och att mötena har motsvarat deras förväntningar. Många av deltagarna anser alltså att det första samtalet fungerar bra och de känner att de vill fortsätta planeringen mot egen försörjning.

I de intervjuer och studiebesök som genomförts framkommer hur viktigt lyssnandet och bemötande av personerna är. Detta gäller oavsett om man arbetar inom kommunen eller inom en annan myndighet. En av de intervjuade arbetar utifrån KBT- perspektiv och betonar särskilt att det är viktigt att ha vad han kallar en ”ram” för samtalet, det vill säga en form eller agenda för samtalet. Det är även viktigt att ha ett syfte och mål med samtalet, att inte stressa eller skynda på det första samtalet, att hela tiden ha individen i fokus, att ställa öppna frågor och så att säga spegla tillbaka till deltagaren, det vill säga återkoppla vad som sagts och lyfta fram skillnader eller likheter i deltagarens berättelse. I intervjuerna och studiebesöket diskuterades mycket om förhållningssätt, bemötande och att tänka på att samtalet blir relationsskapande. Det har också framkommit synpunkter på att det är viktigt att vid flerpartssamtal ha en samtalsledare som ”håller” i samtalet, det vill säga leder samtalet, då det är viktigt att hålla sig inom ”ramen” för samtalet.

I workshopen har diskussionerna framförallt handlat om vikten av lyssnandet, hur personer bemöts och att mötet är väl förberett. I workshopen har också mycket diskussioner förts kring mötesstrukturer exempelvis, hur man börjar och avslutar ett möte på ett bra sätt. En annan viktig fråga var även hur mycket information som bör ges vid det första samtalet. Ytterligare aspekter som framkommit i en av workshopen är vikten av att ställa öppna frågor och hitta en bra ingång i samtalet. Det diskuterades även att det är betydelsefullt att anpassa språket till de personer man möter.

Deltagarnas uppfattning

Frågorna i figur ett och två (se kapitel 3.1) visar deltagarnas uppfattningar av mötet. Utifrån dessa svar kan utläsas att deltagarna är mycket nöjda med arbetskonsulenternas bemötande. Svaren visar att det är viktigt att lyssna på deltagaren, att vara tydlig, att arbetskonsulenten har ett positivt bemötande och kan ge tips och råd, vid det första mötet. Detta framkommer kanske särskilt tydligt i en av deltagarnas svar; ”Arbetskonsulenten var noggrann om mina funderingar och gav mig ledtråd”. Vid frågan om deltagaren upplevde att arbetskonsulenten lyssnade, anser de flesta att arbetskonsulenten alltså gör det och 86 % valde svarsalternativet mycket bra. Att 86 % av deltagarna svarade mycket bra kan betraktas som ett gott resultat. Vid frågan om hur deltagaren upplevde att det fanns utrymme för frågor svarade 73 % mycket bra och 27 % bra. Resultatet på denna fråga kan således ses som mycket gott. Detta kan föras tillbaka på vad Hilmarsson (2010) och Tedgård (2010) skriver om lyssnande och lyhörddhet som faktorer vilka kan vara framgångsfaktorer i ett möte. Dessa två komponenter kan alltså ses som förutsättningar för ett gott samtal.

Det som kan utläsas som särskilt viktigt i svaren är de råd deltagarna vill ge till en ny arbetskonsulent att tänka på inför det första vägledningssamtalet. Dessa råd är att lyssna, att ha ett respektfullt bemötande, att ha förståelse, att vara öppen, vara lätt att prata med och att vara påläst. Tedgård(2010), Carlsson(2008), Hilmarson (2010) poängterar att det a och o i ett samtal att just lyssna. Rogers i (Hilmarsson 2012) skriver om de tre villkoren för ett bra samtal där ett av dessa just är att lyssna inkännande.

Många av deltagarna som svarade på enkäten uppgav att de hade gott förtroende för arbetskonsulenten. Kommentarererna visar att deltagaren anser att arbetskonsulenten var tillmötesgående och hjälpsam och lätt att prata med. Detta kan ligga till grund för att skapa en bra relation och börja bygga förtroende med deltagaren. Att skapa en bra relation är ett återkommande tema i litteraturen. Exempelvis menar Carlander (2008) att en bra relation är grunden för ett gott samtal. Carlander (2008) understryker också att det är viktigt att vi under samtalet skapar förståelse och gör oss förstådda. Då deltagaren känner att den professionelle, i detta fall arbetskonsulenten, förstår henne eller honom stärks förtroendet mellan båda parter. Detta kan i sin tur leda till vad Carlander (2008) kallar det goda samtalet. Utifrån arbetskonsulentens uppdrag innebär det att det är av stor vikt för arbetskonsulenten att det blir ett bra och relationskapande första samtal med deltagaren. Har en bra relation skapats ger detta förutsättningar att gå vidare och tillsammans med deltagaren nå de mål som gemensamt satts upp.

Upplever deltagaren arbetskonsulenten som lätt att prata med och de tillsammans kan hitta en bra relation skapas en plattform för en gemensam planering. Detta innebär att deltagaren görs delaktig i en process att hitta en väg till självförsörjning. Betydelsen av delaktighet är en fråga som Antonovsky (2011) tar upp. Antonovsky (2011) menar att det finns en koppling mellan engagemang och delaktighet hos deltagaren vilket kan leda till ökad energi och även en vilja att förändra. Detta engagemang och viljan till förändring är av stor betydelse då arbetskonsulentens uppdrag från socialförvaltningen är just att få deltagarna mot självförsörjning. Utifrån deltagarens svar på frågorna i enkäten verkar det som om deltagarna är nöjda och upplever det första vägledningssamtalet med arbetskonsulenten som positivt. Detta resultat visar på att den samtalsmodell som används idag skapar bra förutsättningar för det fortsatta arbetet tillsammans med deltagaren mot självförsörjning.

Det som särskilt bör lyftas fram är deltagarnas svar på vad de vill ha ut av det första samtalet för att komma på nästa möte nämligen: ”något som ger mig uppgifter.”, ”hur jag kan utvecklas.”, ”något positivt om min framtid och att få hjälp med kontakter med olika myndigheter.”. Denna typ av citat återkommer i deltagarnas svar. Innebörden av dessa utsagor är uppenbarligen något viktigt att ta med sig i det första mötet med deltagarna.

Intervjuer och studiebesök

Vid de intervjuer och studiebesök som genomförts har det framkommit hur viktigt det är att lyssna och skapa relation i samtalet. Arbetsterapeuten menar att man kan öppna samtalet med något neutralt; exempelvis, humor. Både arbetsterapeuten och socialkonsulenten anser att det är oerhört viktigt att börja med något ”relationsskapande”. Arbetsterapeuten tar också upp i intervjun att det är viktigt att tänka på en varm och gemytlig miljö samt vilket språkbruk som används. Språkbruket var även en sak vi diskuterade i workshopen med socialförvaltningen då en socialsekreterare påpekar betydelsen av att anpassa språket till personen man möter.

I båda intervjuerna har framkommit vikten av att ställa öppna frågor. Hilmansson (2010) betonar betydelsen av att ställa öppna frågor så den som svarar får stort samtalsutrymme och kan berätta fritt.

Arbetsterapeuten framhåller också värdet av att inte stressa personen, det vill säga inte skynda på samtalet, samt att hitta deltagarens motivation för fortsätta den gemensamma planeringen. Finns motivationen finns också förutsättningar för att uppnå resultat.

Arbetsmarknadschefen poängterar att det är viktigt att som professionell samtalsledare lyssna på individen och att tänka på att individen ska vara i

centrum. Utifrån KBT - perspektivet så bör man spegla tillbaka till individen vilket innebär att återkoppla vad som sagts i samtalet samt lyfta fram skillnader eller likheter i deltagarens berättelse. Detta görs för att individen och den professionelle skall få en gemensam bild så de tillsammans kan arbeta mot gemensamma mål. Betydelsen av denna form av spegling för att få ett samtal att fungera bra betonar bland annat Kåver (2006).

Workshop

Som tidigare nämnts har workshopen genomförts i tre olika konstellationer nämligen: workshops med hela personalgruppen, det vill säga enhetschef, arbetskonsulenter arbetsterapeuter, handledare i praktisk verksamhet, flyktinghandläggare administrativ personal samt studie- och yrkesvägledare, workshops med arbetskonsulenter och arbetsterapeuter samt workshop med socialförvaltningen.

I workshop med arbetskonsulenter och arbetsterapeuter har diskussioner förts angående vikten av att lyssna, ge deltagaren möjlighet att ställa frågor samt ge deltagaren tid för reflektion. Dessa faktorer är av betydelse för att skapa ett engagemang hos deltagaren. Under workshopen framkom även hur det första samtalet med deltagaren genomförs. En gemensam uppfattning är hur betydelsefullt det är att lyssna och skapa ett gott förtroende samt spegla tillbaka till deltagaren.

Både i workshopen med arbetskonsulenter/arbetsterapeuter samt i workshopen med socialsekreterarna diskuterades hur man kan skapa en bra relation i samtalet. Här kan ett mönster skönjas då betydelsen av att skapa en relation vid det första samtalet diskuterades i båda workshoparna. Det kan beskrivas med ett citat av en arbetskonsulent ” det är viktigt att skapa förtroende för att bygga en bra relation i det första mötet inför den fortsatta planeringen”. Ett återkommande tema hos de författare som tidigare nämnts, Hilmarsson (2010), Carlander (2008), Tedgård (2010) och Antonovsky (2011) är att alla visat på betydelsen av att lyssna och att skapa en relation i samtalet för att få personen att bli engagerad. Exempelvis skriver Antonovsky (2011) om KASAM, känslan av sammanhang. Det vill säga begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Det är uppenbarligen så att det som är viktigt för att komma vidare mot egen försörjning är att skapa ett engagemang hos deltagaren vilket kan leda till att han/hon kan ta tag i och hantera de problem som finns.

Samtalsmetod utifrån workshop

Den samtalsmetod som arbetskonsulenter och arbetsterapeuter använder bygger mycket på de erfarenheter som finns i gruppen. Flera har gått arbetsplatsförlagda utbildningar i samtalsmetodik, exempelvis;

lösningfokuserat arbetssätt och medarbetarakademin. Flera av arbetskonsulenterna och arbetsterapeuterna har tidigare handlett varandra vilket gör att det finns gemensamma utgångspunkter i samtalen. Under de workshoppar som arbetskonsulenter/arbetsterapeuter haft har förts resonemang kring en gemensam samtalsmetod. Där har det framkommit gemensamma punkter att ta vara på i det fortsatta arbetet med samtal. De som deltagit i workshopen har härmed fått en ökad kunskap om det första samtalet med deltagarna, bland annat angående lyssnandets betydelse, värdet av att skapa en bra relation och att skapa delaktighet.

En intressant iakttagelse som framkommit genom diskussionerna i workshopen är uppfattningen att deltagarna har olika förväntningar inför mötet och att detta skulle kunna bero på vilka samarbetspartner som kallat till möte. En av arbetsterapeuterna påpekar exempelvis att det varierar mycket vilken information deltagarna fått inför mötet. Många deltagare har endast fått en kallelse med tidpunkt för mötet medan andra redan i förväg har fått veta syftet med mötet. En tanke är att detta skulle kunna påverka deltagarens inställning och upplevelse av samtalet exempelvis, skulle deltagaren kunna vara mer motiverad om man fått information om mötets syfte. Denna intressanta iakttagelse har skapat funderingar kring betydelsen av deltagarnas förväntningar inför det första samtalet. Författarna tycker att det är ett intressant ämne för vidare studier.

I samband med workshops där arbetskonsulenter, arbetsterapeuter samt socialsekreterare deltagit har diskussioner förts angående hur svårigheter vid det första samtalet kan hanteras. Svårigheter kan exempelvis vara tysta personer/deltagare. Uttrycker inte personen vad den vill är det lätt att som professionell samtalsledare, som en av arbetskonsulenterna uttrycker det att: ”hamna i fällan och servera lösningar på löpande band.” Detta innebär att det kan vara lätt att den professionelle går in och så att säga ”tar över” och inte ser deltagarens behov av att få fundera och reflektera i sin egen takt. Detta går att föra tillbaka på Antonovsky (2011) som skriver om vikten av att skapa delaktighet i samtalet. Om deltagaren upplever delaktighet så skapas ett engagemang som gör att personen kan bli mer villig att förändra sin situation.

Workshop som lärandeprocess

Som framkommit i resultatet har ett antal workshops ägt rum i olika konstellationer. Dels har det varit workshops med hela personalgruppen, det vill säga enhetschef, arbetskonsulenter arbetsterapeuter, handledare i praktisk verksamhet, flyktinghandläggare administrativ personal samt studie- och yrkesvägledare. I denna grupp finns efterfrågan på fler workshops kring samtalsmetoder. I dagsläget är dock inget sådant planerat.

I gruppen arbetskonsulenter och arbetsterapeuter har två workshops genomförts och där finns en vidare planering för fler workshops när det gäller samtalsmetod. Det finns även en efterfrågan på workshops där andra frågor kan diskuteras som gäller det gemensamma förhållningssättet exempelvis; hur hanteras personer med missbruksproblem, personer med neuropsykiatrisk diagnos och hur kan arbetet med att motivera deltagarna förbättras.

Workshops har även genomförts tillsammans med socialförvaltningen. Där finns också en efterfrågan på fortsatta workshops men i dagsläget är dock inget sådant planerat.

Det som framkommit i workshopen är att det finns ett behov av att träffas och dela med sig av erfarenheter. Workshopen är en lärandeprocess som genom vårt arbete med studien har utvecklats till en arbetsmetod som arbetsplatsen kommer fortsätta att använda sig av. Det har kommit upp frågor i workshopen som har bildat underlag för nya workshops då vi insett vikten av vardagslärande. Detta går att föra tillbaka på diskussionerna som Ellström, Gustavsson, Larsson (2010) för om vikten av vardagslärande på arbetsplatsen. Workshopen har skapat fler verktyg i vår verktygslåda genom att lyfta frågor som exempelvis; hur hanteras tysta personer, hur ett möte kan avslutas på ett bra sätt och hur planeras ett möte.

Workshopen är den del av studien som särskilt bidragit till ett fortsatt utvecklingsarbete i personalgruppen. Den första workshopen med arbetskonsulenter och arbetsterapeuter som planerades angående det första samtalet gav upphov till återkommande workshops. Personalen har visat ett stort engagemang genom önskan att fortsätta med dessa workshops. I den första workshopen uppkom frågor som låg till grund för kommande workshops. Även i fortsatta workshop uppstod frågor som finns som grund för kommande lärprocess. Under studiens gång har betydelsen av att kunna diskutera dessa frågor väckts och workshopen finns nu som en planerad lärprocess i personalgruppen.

I nuvarande organisation finns det alltså ett uttalat intresse om en fortsatt lärprocess kring samtal och samtalsprocessen med deltagaren.

En förutsättning för att fortsätta dessa workshops är att det från ledningen finns ett intresse av fortsatt utvecklingsarbete i organisationen, det vill säga att ha ett utvecklingsinriktat klimat på arbetsplatsen.

Planeringen av nästa workshop är att ha ett rollspel kring det första samtalet. Där kommer det finnas möjlighet att diskutera kring det första samtalet och ge återkoppling på hur samtalet förts i rollspelet. Det är ett av

de ämnen som uppkommit under de workshops som ägt rum under studiens gång. Andra ämnen som diskuterats är hur mycket information man bör ha innan det första samtalet samt om det finns möjlighet att ha med en observatör vid samtalen med deltagare. Det innebär att man som utomstående kan ge återkoppling på hur samtalet har genomförts. Ytterligare frågor som uppkommit är; hur skapas ett bra förtroende vid första samtalet och hur hanterar man tysta personer. Det finns nu ett uttalat behov av att diskutera dessa frågor och få återkoppling på arbetsmetoden och hur den ytterligare kan utvecklas.

Hur kan samtalsmetoden förändras och förbättras

Det finns teman som tydligt återkommer i enkäter till deltagarna, workshops och intervjuer. Det är genom att lyssna, vara engagerad och skapa delaktighet som det goda samtalet skapas. I enkäten har framkommit att den samtalsmetod som används upplevs som bra. Deltagarna har i enkäten svarat att de överlag är nöjda. För många känns det första samtalet som bra och meningsfullt vilket skapar möjlighet att fortsätta planeringen mot egen försörjning. Det som framkommit i enkäten av särskild vikt är tips och råd om vad en ny arbeidskonsulent ska tänka på; ”lyssna på klientens behov”, ”lyssna på individen”, ”vara öppen, lätt att prata med, positiv, också påläst”. Detta går även att koppla till workshopen där det diskuterats mycket om just betydelsen av: att lyssna, att vara lätt att prata med och att skapa delaktighet. Även i intervjuerna har dessa teman kring; att lyssna, vara öppen och att skapa delaktighet i samtalet återkommit. Det kan återföras till exempelvis Hilmarsson(2010),Tedgård (2010) och Carlsson (2005) som beskriver det goda samtalet som just utmärks av: att lyssna, att vara öppen och att skapa delaktighet. Personalgruppen har också fått insikt om betydelsen av lärandet i arbetslivet. Genom att fortsätta använda workshop som en metod för lärandet, kan samtalsmetoden fortsätta att utvecklas. Betydelsen av lärandet i arbetslivet så kallat vardagslärande betonas också av Ellström, Gustavsson och Larsson (2010). Dessa gemensamma slutsatser av föreliggande studie tas tillvara och kommer att genomsyra det fortsatta planerade utvecklingsarbetet.

Slutsatser

Det framkommer i studiens resultat att de faktorer som är mest framgångsrika för det första samtalet verkar vara

- lyssnandet
- skapa ett förtroende/ relation
- vara öppen
- skapa delaktighet/engagemang
- vara positiv och påläst/förberedd

Det är även författarnas uppfattning att det som bör genomsyra samtalsmetoden i det första samtalet med deltagaren är att lyssna, att vara engagerad, att skapa förtroende och att öppna samtalet med något lättamt för att bygga en bra relation.

Dessa faktorer tar även Hilmarsson (2010), Tedgård(2010) och Antonovskiy (2011) upp som framgångsfaktorer vid samtal. Betydelsen av dessa faktorer som ovan nämnts har också framkommit i både workshops och intervjuer som viktiga komponenter för ett gott samtal.

Det som inte varit minst viktigt i studien är deltagarnas perspektiv på samtalet. Enligt deltagarna är det särskilt viktigt att bli lyssnad på och att arbeidskonsulenterna skall vara lätt att prata med samt vara öppna, positiv och påläst. Utifrån deltagarnas svar har arbeidskonsulenterna tagit fasta på det som kommit fram och lyft in det i den nuvarande samtalsmodellen vilket gör att samtalsmodellen har utvecklats och förbättrats. Genom att ta vara på vad som framkommit från deltagarna har samtalsmodellen förtydligats och förstärkts.

Ett viktigt resultat av studien är att workshopen blev en lärandeprocess. I workshopen har vi fått samtalsmodellen bekräftad då vi under livliga diskussioner delade med oss av kunskap och erfarenheter om samtal. Detta har fått en större betydelse än vad som var tänkt och visar på vikten av lärandet i arbetslivet. Tack vare studien finns det nu en fortsatt planering för workshop där arbeidskonsulenter och arbetsterapeuter kan fortsätta arbetet med att utveckla och förbättra samtalsmetoden.

Avslutningsvis kan också konstateras att studien inneburit att den samtalsmodell som vi använt i det första mötet med deltagaren på Vägledningscentrum har utprovats systematiskt. Detta baseras på studiens design där flera olika datainsamlingsmetoder använts som enkät, workshops, intervjuer och studiebesök. Studiens resultat har således grundats i flera olika källor eller empiriska material. Detta följer att innehållet i den samtalsmodell vi använder bekräftas genom det insamlade empiriska materialet, och att tillvägagångssättet; det vill säga processen att genomföra studien med dess olika inslag av exempelvis; workshops och intervjuer, bidragit till att samtalsmodellen utvecklats och förbättrats. I sammanhanget bör också de teoretiska källorna nämnas då vi funnit gemensamma nämnare i den samtalsmodell vi använder vilka också beskrivs som centrala för det "goda samtalet" av teoretiker inom området kommunikation och samtal.

4.1 Fortsatt undersökning/ förslag på fortsatt forskning

Under studiens gång har väckts funderingar kring betydelsen av kroppsspråk i samtalet. Det har framkommit både i litteraturen och i workshop med socialförvaltningen att kroppsspråk är en viktig komponent i samtalet.

I kroppsspråket förmedlas mycket. Det finns många exempel skriver Hilmarsson (2010) om, där vi genom tonfall och kroppsspråk så som ögonkontakt och nickningar visar att vi aktivt lyssnar. I boken ”Konsten att lyssna” skriver Tedgård (2010) att kroppsspråket, ögonkontakten, rörelser, mimik och rösten är viktiga komponenter i samtalet. Ögonkontakten värderar Tedgård (2010) som den viktigaste komponenten. Utifrån detta vore det intressant med vidare studier kring hur mycket som förmedlas med kroppsspråket och hur mycket kroppsspråket avslöjar och hur det påverkar samtalet.

Ytterligare en intressant fråga är hur stor betydelse informationen som personen fått inför mötet påverkar hur samtalet blir. Skapas det bättre förutsättningar i samtalet om deltagaren är mer förberedd inför mötet, det vill säga fått mer information kring syftet med samtalet? Eller kan det vara tvärtom?

Referenser

Antonovsky, A. (2011) *Hälsans mysterium*. Natur och Kultur: Stockholm

Berg I K, De Jong P. (2011) *Att bygga lösningar : en lösningsfokuserad samtalsmodell*. Studentlitteratur: Lund

Befring, E. (1994) *Forskningsmetodik och statistik*. Studentlitteratur AB: Lund

Carlander, J. (2008) *Metaforer som verktyg*. Gothia förlag: Stockholm

Carlsson, B. (2005) *Hjälpprocesser i socialt arbete*. Studentlitteratur: Lund

Ellström, P-E, Gustavsson, B, Larsson, S (red) (2010) *Livslångt lärande*. Studentlitteratur AB: Lund

Hilmarsson, H (2010) *Samtalet med känslomässig intelligens*. Studentlitteratur AB: Lund

Hägg, M & Kuoppa, S M. (1997) *Professionell vägledning*. Studentlitteratur: Lund

Kåver, A (2006) *KBT i utveckling*. Natur och Kultur: Stockholm

Tedgård, N-E.(2010) *Konsten att lyssna*. Liber AB: Malmö

Patel, R & Davidsson, B.(2011) *Forskningsmetodikens grunder*. Studentlitteratur AB: Lund

Repstad, P. (1999) *Närhet och distans*. Studentlitteratur AB: Lund

www.wikipedia.se 120511

Bilaga 1

Vi vill gärna ha din syn på hur du upplevt första mötet med din arbetskonsulent på Vägledningscentrum. Allt i syfte att ta till oss, förändra och göra ännu bättre.

Ringa in det alternativet som stämmer på dig. Det kan vara fler alternativ som stämmer.

1 Kön: Man Kvinna Åldersgrupp 20-30 30-40

2 Arbetslös sedan :

3 Slutförd utbildning: Grundskola Gymnasieskola .

KY/YH Högskola/Universitet Folkhögskola

4 Vilka myndigheter har du varit i kontakt med under senaste året?

Socialförvaltningen Arbetsförmedlingen Försäkringskassan

Annan myndighet.....

5 Har du någon tidigare erfarenhet av vägledningssamtal?

Ja

Nej

Vid nej fortsätt till fråga 6

Kommentar.....

.....

6 Vad har du fått för information inför det bokade mötet?

.....

.....

Markera ditt svar genom att ringa in alternativet som du valt
Siffran 1 står för dåligt, 2 - mindre bra, 3- bra, 4 - mycket bra.

7 Hur förberedd upplevde du att arbetskonsulenten var inför mötet?

1

2

3

4

Kommentar:

.....

8 Hur avspänt upplevde du att mötet som helhet var?

1

2

3

4

Kommentar:.....

.....

9 Hur stort var ditt förtroende för arbetskonsulenten vid mötet?

1 2 3 4

Kommentar:

.....
.....

10 I hur stor grad upplevde du att du fick bra och användbar information av arbetskonsulenten?

1 2 3 4

Kommentar:

.....
.....

11 I hur stor utsträckning upplevde du att informationen från arbetskonsulenten påverkar dig positivt?

1 2 3 4

(gav dej nya handlingsmöjligheter, gav dej nya tankar, var betydelsefull)

Kommentar?

.....
.....

12 I hur stor utsträckning upplevde du att det fanns utrymme för dina frågor?

1 2 3 4

Kommentar:

.....
.....

13 I hur stor utsträckning upplevde du att mötet motsvarade dina förväntningar?

1 2 3 4

Kommentar:

.....
.....

14 I hur stor utsträckning upplevde du att arbetskonsulenten lyssnade på Dig?

1 2 3 4

Kommentar?

.....
.....

15 Har du fått nya kunskaper genom detta möte?

Kommentar.....
.....

16 Saknade du någon information?

Kommentar.....
.....

17 Vad ska första mötet innehålla för att du ska känna dig riktigt motiverad inför nästa möte?

Kommentar:.....
.....

18 Vilka råd skulle du ge en arbetskonsulent som precis börjat sitt arbete inför första mötet? Vad är särskilt viktigt för arbetskonsulenten att tänka på?

Kommentar:.....
.....

19 Hur upplevde du mötet som helhet?

Kommentar:.....
.....

20 Lista vad som är viktiga egenskaper för ett möte

Rangordna 1-8 där 1 är viktigast

Medkänsla

Humor

Positivitet

Uppmärksamhet

Lyssna

Tydlighet

Tips/Råd

Skriftlig information

Annat:.....
.....
.....

Tack för Din medverkan!

Ingela Harrelind & Yvonne M Jakobsson

Bilaga 2

Informationsblad för deltagare i projektarbetet om ”det första mötet med vägledningscentrum”

Vi heter Yvonne Mellberg Jakobsson och Ingela Harrelind och arbetar på Vägledningscentrum Mjölby Kommun. Vi ska göra ett projektarbete i samarbete med F o U-centrum (forskning och utveckling) i Östergötland, om det första mötet som en deltagare har med oss som arbetskonsulenter på vägledningscentrum.

Arbetet kommer att bestå av ett frågeformulär som deltagare som är aktuella för aktivitet på vägledningscentrum får fylla i. Deltagarna ska svara på frågor, i formuläret, om sin upplevelse av det första mötet med vägledningscentrum.

Arbetet är tänkt att användas för att kunna förbättra vårt arbete på vägledningscentrum. Det är därför viktigt att vi får in dina synpunkter på mötet.

Dina svar kommer att behandlas konfidentiellt och alla personuppgifter kommer att aidentifieras. Resultatet kommer att presenteras i en mindre rapport och på ett sådant sätt; exempelvis i tabellform med kommentarer, att enskilda personer inte kan kännas igen/identifieras

Deltagandet i projektarbetet är frivilligt.

Du har när som helst rätt att avbryta ditt deltagande i projektet och det gör du genom att kontakta den ansvarige intervjuaren.

Den som intervjuar dig är inte din ordinarie arbetskonsulent.

Vi hoppas att du vill vara med i vårt projekt. Dina synpunkter är mycket värdefulla för vårt projektarbete.

Med Vänliga Hälsningar

Ingela Harrelind 0142-854 88 Mailadress: ingela.harrelind@mjolby.se

Yvonne M Jakobsson 0142-856 13 Mailadress: yvonne.m.jakobsson@mjolby.se

Bilaga 3

Samtycke till Deltagande i projektarbete

Namn.....

Personnummer.....

Härmed samtycker jag till att delta i projektarbetet om det ”Första samtalet med Vägledningscentrum”. Mitt deltagande i projektarbetet innebär att jag ska svara på ett frågeformulär angående min uppfattning och reflektion på det första mötet med arbetskonsulenten på vägledningscentrum.

Jag har fått både muntlig och skriftlig information om vad projektarbetet innebär.

Mina uppgifter i projektarbetet kommer att behandlas konfidentiellt. När resultatet av projektet sammanställs och redovisas kommer mina uppgifter att aidentifieras.

Deltagandet i projektarbetet är frivilligt.

Jag har när som helst rätt att avbryta mitt deltagande i projektarbetet, genom att kontakta den ansvarige intervjuaren.

Mjölby, datum.....

Namnteckning.....



FoU-rapporter i FoU Centrum

- FoU-rapport 1:2002 **Els-Marie Anbäcken**, (red), Kultur och meningsfull vardag inom äldreomsorgen
- FoU-rapport 2:2002 **Eva Hill, Agneta Johnsson**, Samtalsgrupper – som metod i arbete med separerade föräldrar. Rapport om fokusgruppsintervjuer
- FoU-rapport 3:2002 **Sophia Lövgren**, Att planera ett äldreboende: Sörgården - från ritbord till inflyttning. Slutrapport av delstudie ett.
- FoU-rapport 4:2002 **Karin Rulander**, Utvärdering av KUB-projektet – ett öppenvårdsprojekt för barn och ungdomar i Kinda kommun ur ett brukarperspektiv.
- FoU-rapport 5:2002 **Owe Anbäcken, Jan-Olof Hugozon**, Rehab Resurscentrum, en studie av ett utvecklingsprojekt inom äldreomsorgen, Linköping 1997-2000.
- FoU-rapport 6:2002 **Susanna Djerf, Maud Frithioff, Magnus Löfgren**, Egenutvärdering av KUB-projektet.
- FoU-rapport 7:2002 **Lisa Nylund, Christina Bexing**, Hemlöseprojektet 1999-2001.
- FoU-rapport 8:2002 **Anita Karlsson, Lena Lundmark**, Förebyggande av fallskador bland äldre personer i särskilt boende – en multiprofessionell kvalitetsmodell.

- FoU-rapport 9:2003 **Eva Forss, AnnMari Löf**, Hur utbildning av vårdpersonal påverkar äldres utevistelser på särskilt boende. Utevistelsens hälsobefrämjande effekter på människan.
- FoU-rapport 10:2003 **Owe Anbäcken, Helena Klöfver**, Implementering av ett kvalitetssystem. En studie inom omsorgsverksamheten i Åtvidaberg.
- FoU-rapport 11:2003 **Eva Hill, Agneta Johnsson**, Samtalsgrupper – som metod i arbetet med separerade föräldrar. En arbetsmodell.
- FoU-rapport 12:2003 **Helena Klöfver, Lise-Lotte Ardell**, Vad tycker ungdomar om Råd och Stöds ungdomsverksamhet? Utarbetandet av ett utvärderingsinstrument.
- FoU-rapport 13:2003 **Katarina Berzell, Maria Persson, Sara Ågren**, Projekt Trampolin. Egenutvärdering av en projektverksamhet.
- FoU-rapport 14:2003 **Eva Ellström, Bodil Ekholm**, Att lära i arbetslag. En studie inom hemtjänsten.
- FoU-rapport 15:2003 **Iréne Johansson**, Etnicitet och åldrande är mer än äldre invandrare.
- FoU-rapport 16:2004 **Christin Strömstedt**, Arbetsrehabilitering för psykiskt funktionshindrade och Daglig Verksamhet för personer med utvecklingsstörning - ett samverkansprojekt mellan olika huvudmän
- FoU-rapport 17:2004 **John Boman, Stefan Johansson**, Organiseringen av individ- och familjeomsorgen i Östergötlands län. En pilotstudie.
- FoU-rapport 18:2004 **Irene Rönnqvist, Agneta Lindgren**, Kompetens- och verksamhetsutveckling vid sex BoDa-enheter. Beskrivning och utvärdering vid sex BoDa-enheter (boende och daglig verksamhet) för gravt utvecklingsstörda personer i Linköpings kommun.

- FoU-rapport 19:2004 **Projektgrupp: Johan Adriansson, Cecilia Borg, Andreas Capilla, Ammie Envall, Lisbeth Nilsson, Sirpa Lumme, Stefan Ringdahl, Kicki Zentio**, Den livskraftiga arbetsplatsen. En förstudie vid äldreboendet Danbomsgården i Kinda kommun.
- FoU-rapport 20:2004 **Owe Anbäcken, Mats Ericsson**, Bygga för en ny generation, Förändring och lärande på deltagarnas villkor
- FoU-rapport 21:2004 **Sophia Lövgren**, Att planera ett äldreboende: Ett Sörgården för de äldre? Rapport två
- FoU-rapport 22:2004 **Ann-Christin Cederborg**, Kan frivilliga öppenvårdsinsatser löna sig?
- FoU-rapport 23:2004 **Henrik Danielsson, Malin Wass, Jerker Rönnerberg**, Utvärdering av projektet Arbete och sysselsättning för yngre funktionshindrade i Linköpings kommun
- FoU-rapport 24:2005 **Eva Hill, Agneta Johnsson**, Samtalsgrupper – som metod i arbetet med separerade föräldrar. Rapport om Fokusgruppsintervjuer; en Arbetsmodell och Utvärdering.
- FoU-rapport 25:2005 **Olle Knutsson**, Samverkan inom missbruksvården i Boxholm, Kinda, Ydre och Ödeshög kommuner.
- FoU-rapport 26:2005 **Kerstin Angvik, Liselotte Björk**, Anhörigstöd på dagverksamhet för personer med demenshandikapp
- FoU-rapport 27:2005 **Mikael Nilsson**, Kompetenscentrum för utveckling av gruppriktat socialt arbete.
- FoU-rapport 28:2005 **Annika Larsson**, Kund, Omsorgstagare eller Pappa. En studie av mötet mellan pensionär och enhetschef i hemtjänsten vid tecknandet av serviceavtal.
- FoU-rapport 29:2005 **Stefan Johansson**, Så ett frö och låt det gro. En studie av det särskilda boendet Aspen i Vadstena.

- FoU-rapport 30:2005 **Kjell Thun** (red.), Den Hälsofrämjande och livskraftiga arbetsplatsen. Ett projekt med offentliga och privat verksamhet i nätverkssamarbete juni 2002 – augusti 2004.
- FoU-rapport 31:2006 **Britt Lundén**, Nio år efteråt. En uppföljning av alla som 1996 hade offentlig omsorg i hemmet i Motala kommun.
- FoU-rapport 32:2006 **Ylva Bjerke, Anita Karlsson**, Delaktig till 100 %. Ett Hela-projekt inom Produktion Omsorg i Linköpings kommun
- FoU-rapport 33:2006 **Annlouise Gadd, Elisabet Kjellander, Lotta Lindgren**, Familjegruppsamtal. Bamse-teamets metodutveckling av sociala utredningar gällande fysisk misshandel av barn.
- FoU-rapport 34:2006 **Ingalill Thor, Per-Erik Ellström, Bodil Ekholm, Eva Ellström, Dan Rönnqvist**, FoU i praktiken. En studie av aktörer och projekt inom en flerkommunal FoU-verksamhet.
- FoU-rapport 35:2006 **Ann-Christin Cederborg**, Barns Behov I Centrum, Perspektiv på socialtjänstens utredningsarbete när barn misstänks fara illa.
- FoU-rapport 36:2006 **Bo Davidson, Dan Rönnqvist**, Kompetensförsörjning inom äldreomsorg.
- FoU-rapport 37:2006 **Ann-Christin Cederborg**, ”Lönsamhet” med frivilliga öppenvårdsinsatser - En långtidsuppföljning av klienters utveckling.
- FoU-rapport 38:2007 **Anne-Sofie Anlén, Gun Lanneström, Maj Berg**, Samtalsbehandling och taktil stimulering - en utvärdering av behandlingsinsatser
- FoU-rapport 39:2007 **Tobias Leoson**, Avslutade institutions- och familjehemsplaceringar av ungdomar 2004-2005. Beskrivning och analys

- FoU-rapport 40:2007 **Petra Dannapfel**, Makten över vardagen. Omsorgsarbete och brukarinflytande ur hemtjänstpersonalens perspektiv -en fokusgruppsstudie
- FoU-rapport 41:2007 **Linda Schultz, Helena Klöfver**, Delrapport från Landeryds Ängar, en studie av ett samverkansprojekt mellan Linköpings kommun och Östergötland läns landsting.
- FoU-rapport 42:2008 **Jenny Dahl, Mats Greiff**, Samforskning. Ett utvärderings- och kompetensutvecklingsprojekt med familjen som lärare
- FoU-rapport 43:2008 **Lena Hallgren-Berger**, Filbytare i backspegeln. Uppföljning av ungdomar som varit inskrivna hos Filbytergruppen, Stöd och arbetsträning, vid Linköpings kommun.
- FoU-rapport 44:2008 **Lena Josefsson**, Anhörigvårdarens upplevelser av roller och känslor i relation till närstående och växelboende.
- FoU-rapport 45:2008 **Lise-Lotte Ardell**, Från Bistånd till Service. En studie om organisationens betydelse för utveckling av arbetssätt.
- FoU-rapport 46:2008 **Lisbeth Eriksson**, Behandling utan hinder, - utvärdering av projektet ”HVB på service”.
- FoU-rapport 47:2008 **Malena Gustavson**, Om att stödja våldsutsatta kvinnor som missbrukar. Reflektioner kring Projekt Greta på Stadsmissionen i Linköping.
- FoU-rapport 48:2009 **Lina Nyqvist & Isabella Sedin**, Metoder och arbetssätt på ett kommunalt HVB-hem.
- FoU-rapport 49:2009 **Pernilla Bergström**, Utveckling av kontaktmannaskap och lärande samtal-en studie genomförd inom äldreomsorgen.
- FoU-rapport 50:2009 **Elisabet Cedersund, Katarina Lundborg, Els-Marie Anbäcken**, Garnisonen - ett steg på väg!, Om starten av ett korttidsboende för äldre personer på väg hem från sjukhus.

- FoU-rapport 51:2009 **Susanne Engström, Maria Lindahl, Lisa Tällberg**, En metod det svänger om! Rytmtterapi för personer med neurologiska skador.
- FoU-rapport 52:2009 **Ann-Marie Markström**, Serviceinsatser inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Möjligheter och dilemman.
- FoU-rapport 53:2009 **Stefan Lundberg**, ACTION – ett anhörigstöd. Testat i Linköpings kommun under 2 år
- FoU-rapport 54:2009 **Åse Andersson**, Vad är det som är så tungt? En studie i upplevelse av arbetsbelastning i arbetet med ekonomiskt bistånd på ett socialkontor
- FoU-rapport 55:2009 **Madelene Olofsson, Jennie Pettersson**, Alltid en fot i verksamheten? – En studie om en kompetensutvecklingsenhet inom demensomsorgen
- FoU-rapport 56:2009 **Ann-Charlotte Münger**, Att förebygga och förhindra mäns våld i nära relationer inom Östergötlands län, Kvinnors upplevelser och erfarenheter av uppbrottsprocessen – en kunskapsöversikt och en intervjustudie av kvinnors egna berättelser om sitt uppbrott
- FoU-rapport 57:2009 **Tomas Köhler, Gustaf Åberg**,Handledning som lärande- och utvecklingsform. - En kvantitativ studie inom demensvården
- FoU-rapport 58:2009 **Linda Schultz**, Kompetensutveckling inom äldreomsorgen. En utvärdering av arbetet med den statliga satsningen Kompetensstegen i Linköpings kommun
- FoU-rapport 59:2009 **Terese Andersson, Emelie Ingmarsson**, Demensutbildning steg ett, två & tre. Lednings och medarbetares uppfattningar om en genomförd kompetensutvecklingsinsats

- FoU-rapport 60:2009 **Erica Byström & Mats Ericsson (Redaktörer)**, Lärande och förändringsarbete inom äldreomsorgen. En uppdragsutbildning inom ramen för Kompetensstegen 2008-2009
- FoU-rapport 61:2009 **Eva Ellström**, Att arbeta med utveckling i praktiken. En studie av ledarskap och lärandemiljöer inom hemtjänstverksamhet
- FoU-rapport 62:2009 **Emelie Berglund**, Stöd på lika villkor? Hur kvinnor och män upplever stödet de får från socialtjänsten utifrån en enkätundersökning i Linköpings kommun 2008
- FoU-rapport 63:2010 **Elisabeth Sundin, Malin Tillmar**, Uppföljning av ”Eget val” inom hemtjänsten i Linköpings kommun. Utförarperspektiv
- FoU-rapport 64:2010 **Ingela Larsson Kindeland, Susanne Sundström**. ”Att få alla med på tåget” – kritiska faktorer för implementering av metodverktyg inom demensvården
- FoU-rapport 65:2011 **Bo Davidson (Redaktör)**, Lärcenter för en god demensvård. Ett FoU-projekt för att utveckla en lokal kompetensutvecklingsenhet inom demensvården i Linköpings kommun
- FoU-rapport 66:2011 **Bo Lundén**, Utvärdering som stöd för utveckling. En studie om vårdtagares och anhörigas syn på äldreboende kopplat till verksamhetsutveckling.
- FoU-rapport 67:2011 **Maria Hemgren**, Individanpassat bemötande på demensboende genom ett Jag-stödjande förhållningssätt –utifrån ett lärande perspektiv
- FoU-rapport 68:2012 **Margareta Bredmar & Bo Davidson (Redaktörer)**, Familjer i socialtjänsten - levnadsvillkor, livssituation och erfarenheter av socialtjänsten. Ett FoU-projekt om barn, ungdomar och deras föräldrar i sex kommuner i Östergötland. Slutrapport fas 1.

- FoU-rapport 69:2012 **Lena Andersson**, Organisering för samordning och samsyn. En studie av Kindas kärntrupp för rehabiliteringssamverkan kring äldre.
- FoU-rapport 70:2012 **Kia Palm Hjert**, Mer än att ”bara dricka kaffe”. Att verka för en evidensbaserad praktik på en dagverksamhet för vuxna med psykisk funktionsnedsättning
- FoU-rapport 71:2012 **Ingela Harrelind, Yvonne Mellberg Jakobsson**, Det första samtalet med Vägledningscentrum. Mötesmetoder



Arbetsrapporter i FoU Centrum

- Arbetsrapport 1:2002 **Els-Marie Anbäcken**, (red) **Miriam Berger**
(textbearbetning), Kultur och meningsfull vardag inom äldreomsorgen – en sammanfattning.
- Arbetsrapport 2:2002 **Caroline Johansson**, Kunskapsöverföring – en källa till utveckling och lärande? En utvärdering av ett projekt för utveckling av metoder och kompetens för ökad kunskapsöverföring mellan personal inom olika vårdspecialiteter.
- Arbetsrapport 3:2002 **Verksamhetsberättelse** för FoU-centrum för vård och omsorg 2000-2001.
- Arbetsrapport 4:2002 **Margareta Junghard-Lindell**, Vad är viktigt för att må bra på äldre da'r? En enkätundersökning om hälsofrämjande insatser för äldre.
- Arbetsrapport 5:2002 **Margot Månsson**, Omsorgsrekryterare – handledare i vård och omsorg. Linköpings kommun september 2000 – juni 2002.
- Arbetsrapport 6:2003 **Anette Olsson & Monica Karlsson**, Samtalsgrupper – om kärlek, känslor och sexualitet för kvinnor och män med intellektuella och fysiska funktionshinder.
- Arbetsrapport 7:2003 **Berit Bäck & Christina Isakson**, Metodutveckling för uppföljning av myndighetsbeslut. En studie och utveckling av uppföljningsinstrument inom äldre- och handikappomsorg.

- Arbetsrapport 8:2005 **Annelie Gullström & Eva-Lena Lundberg**, Dansens betydelse för personer med en demensdiagnos. En studie inom äldreomsorgen i Linköping.
- Arbetsrapport 9:2006 **Sara Wilhelmsson**, "Senior Service" Från planeringsstyrd till efterfrågestyrd vård och omsorg. Ett projekt inom Trägårn´s hemtjänstområde
- Arbetsrapport 10:2006 **Eva Hulth, Anna-Karin Jern, Bo Lundén, Bo Mörling**, Trygghetsboende i Motala kommun. Blev det som det var tänkt?
- Arbetsrapport 11:2007 **Lars Jonsson, Susanne Martinsson, Pernilla Öhlin**. Vi bor på landet. Lilla Åby Östergård, bostad med särskild service enligt LSS.
- Arbetsrapport 12:2008 **Helena Klöfver**, Nätverk som stöd för lärande och utveckling inom Kompetensstegen.
- Arbetsrapport 13:2009 **Linda Schultz**, Samverkan för integration, En utvärdering av projekt Integration i Östergötlands andra fas

