

Cecilia Carlsson & Helena Edborg

Socionomprogrammet med inriktning etik och livsåskådning 240 hp,

Institutionen för socialt arbete

Socialt arbete uppsats, 15 hp, 2011

Handledare: Kenneth Sundh

Examinator: Anders Kassman

### **“Love is all you need”**

**En kvalitativ studie om betydelsen av kärlek som praktisk redskap  
i socialt arbete**

### ***”Love is all you need”***

***A qualitative study about the meaning of love as a practical tool  
in social work***

## **Förord**

Vi vill tacka organisationen Kids Company för att de trots hög arbetsbelastning tog sig tid att ta emot oss. Deras bemötande och engagemang bidrog till att vi kunde genomföra denna studie. Ett särskilt tack vill vi ge till vår kontaktperson Jai Bojang samt våra respondenter som delgav oss sin tid, synpunkter och erfarenheter.

Vi vill också passa på och tacka Sköndals Stiftelsen för stipendiet vi fick som gjorde det möjligt för oss att åka till London och besöka organisationen Kids Company.

Vi vill framför allt tacka vår handledare Kenneth Sundh och vår kursansvariga Emilia Forsell på Ersta Sköndals högskola som har hjälpt oss och lotsat oss i arbetet med denna uppsats.

Arbetet med denna uppsats har skett i interaktion mellan oss som författare till den. Vi har diskuterat, resonerat och bollat idéer till alla delar i uppsatsen. Därför har vi också skrivit det mesta tillsammans, även om vi delvis delat upp vissa områden emellan oss. Cecilia har haft ansvar för resultatets delar som berör relationer, tid, personal policy och egen vinning samt klienternas problematik enligt respondenterna. Cecilia har även haft ett ansvar för vissa delar av metod delen. Helena har ansvarat för resultatet som rör kärlek och engagemang samt det som är unikt med Kids Company. Hon har även ansvarat för validitet, reliabilitet samt generaliserbarhet under metodavsnittet. Analysdelen har vi delvis delat upp genom att Helena har ansvarat för mervärdet av frivilligorganisationer och Cecilia för nyckelarbetare som rekryteringsstrategi. Analysen som berör kärlekens inverkan har vi arbetat fram tillsammans.

*Stockholm maj 2011 Cecilia Carlsson & Helena Edborg*

## Sammanfattning

Syftet med denna studie var att undersöka betydelsen av kärlek som praktiskt redskap i socialt arbete, med utgångspunkt i en organisation som framhåller kärlekens betydelse för sina resultat. Organisationen heter Kids Company och är politiskt och religiöst obunden. De arbetar med traumatiserade barn och ungdomar i London utifrån anknytningsteorin och Maslows teori om människans grundläggande behov. Frågeställningarna handlar om vad organisationen menar när de använder ordet kärlek, samt på vilket sätt det används i deras arbete. Sista frågeställningen handlar om vilken betydelse kärlek har i arbetet med barn och ungdomar på Kids Company.

För att få en säkrare grund för tolkning har triangulering används där en kombination av kvalitativa metoder i form av fokusgruppsintervjuer samt observationer används.

Studien är induktiv till sin karaktär då data insamlats och utifrån det dragits slutsatser. Tre fokusgruppsintervjuer utfördes med fyra nyckelarbetare vid varje tillfälle. Observationerna gjordes vid tre tillfällen på Kids Companys huvudkontor samt på Kids Companys skolverksamhet. Resultatet visar att kärlek har betydelse i arbetet med barn och ungdomar på Kids Company, men att många av respondenterna hade olika sätt att definiera vad som menades med kärlek. Resultatet visade också att handledning och egenterapi för nyckelarbetarna, samt tid och flexibilitet för att bygga relationer var viktigt. Tillgängligheten, miljön samt engagemanget hos nyckelarbetarna var också av stor betydelse.

Resultatet har analyserats utifrån tidigare forskning som handlar om betydelsen av relationer och personligt engagemang, samt teoretiska utgångspunkterna som grundar sig i litteratur och teorier kring innebörden av ett professionellt förhållningssätt, relationens betydelse i arbetet med människor i utsatthet samt vikten av engagemang, empati, kärlek och ett gott bemötande i det sociala arbetet.

## Nyckelord

Kids Company, kärlek, relationer, barn, ungdomar, socialt arbete, engagemang, professionalism, empati, frivilligorganisation.

## Key words

Kids Company, love, relationships, children, youth, social work, commitment, professionalism, empathy, voluntary organization.

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b>	<b>3</b>
1.1 Problemformulering	4
1.2 Syfte	4
1.3 Frågeställningar	4
1.4 Begreppsförklaringar	4
1.5 Bakgrundsinformation om organisationen Kids Company	5
1.5.1 Kids Companys filosofi	6
1.5.2 Klienterna	6
1.5.3 Nyckelarbetare	6
1.6 Disposition	7
<b>2. Metod och material</b>	<b>9</b>
2.1 Tillvägagångssätt	9
2.2 Hermeneutik	10
2.3 Förförståelse	11
2.4 Avgränsningar	11
2.5 Observation	11
2.6 Urvalsstrategi	12
2.6.1 Urval	12
2.7 Litteratursökning	13
2.8 Bearbetning av material och analys	13
2.9 Validitet	14
2.10 Reliabilitet	15
2.11 Generaliserbarhet	16
2.12 Etiska perspektiv	16
2.13 Metodproblem	17
<b>3. Tidigare forskning</b>	<b>18</b>
3.1 Terapeutisk påverkan av relationer	18
3.2 Vändpunkter och förändringsprocesser	20
3.3 Relationer för ökad motivation	21
3.4 Vikten av goda relationer i behandlingsarbete	22
<b>4. Teoretiskt resonemang</b>	<b>24</b>
4.1 Att vara professionell	24
4.2 Asymmetri	27
4.3 Empati	28
4.4 Relationer	28
4.5 Behandlingsrelationens två sidor	29
4.6 Förståelse genom teori	29
4.7 "Idiotälska"	30
4.8 Kärlek i socialt arbete	31
<b>5. Resultat</b>	<b>33</b>
5.1 Det unika med Kids Company	33
5.1.1 Kids Company i jämförelse med annan social verksamhet	34
5.2 Relationen	35
5.2.1 Betydelsen av relationen	35

5.2.2 Viktiga komponenter i relationsarbetet .....	37
<b>5.3 Klienternas problematik och behov enligt respondenterna .....</b>	<b>39</b>
<b>5.4 Tid.....</b>	<b>41</b>
<b>5.5 Personalpolitik och egen vinning.....</b>	<b>41</b>
<b>5.6 Kärlek .....</b>	<b>42</b>
5.6.1 Begreppet kärlek.....	42
5.6.2 Varför kärlek .....	44
5.6.3 Varför det är viktigt med kärlek .....	45
5.6.4 Att tala om kärlek.....	45
<b>5.7 Engagemang.....</b>	<b>46</b>
5.7.1 Beskrivning av engagemanget.....	46
5.7.2 Engagemang till sig själv .....	48
5.7.3 Begränsningar i engagemang .....	49
5.7.4 "Good enough".....	50
<b>5.8 Observationer .....</b>	<b>50</b>
5.8.1 Huvudkontoret .....	50
5.8.2 Skolverksamheten .....	51
<b>6. Analys .....</b>	<b>52</b>
6.1 Mervärdet av frivilligorganisationer .....	52
6.2 Nyckelarbetare som rekryteringsstrategi .....	55
6.3 Kärlekens inverkan.....	58
<b>7. Slutdiskussion.....</b>	<b>62</b>
<b>8. Referenser .....</b>	<b>65</b>
8.1 Lagrum och förordningar .....	65
8.2 Internetreferenser .....	66
8.3 Övriga källor.....	66
<b>9. Bilagor .....</b>	<b>67</b>
9.1 Bilaga 1: Samtyckesbrev .....	67
9.2 Bilaga 2: Intervjuguide .....	68

## 1. Inledning

Vi människor har ett stort behov av grupptillhörighet och delaktighet, av (icke sexuell) kärlek, av att känna oss förstådda och behövda. Många barn får inte dessa emotionella behov tillgodosedda och mår dåligt på grund av det. Att inte få dessa behov tillgodosedda i sin uppväxt kan påverka en människa hela livet. Vi formas av de händelser, handlingar och det bemötande som vi utsätts för i vår barndom. Uppgiften att tillfredsställa ett barns emotionella behov i form av kärlek ligger främst hos barnets föräldrar eller vårdnadshavare. Alla föräldrar har inte den möjligheten eller den förmågan att göra det, och då krävs det att andra vuxna träder in och antar den uppgiften. Detta ställer ytterligare krav på oss professionella socionomer.

I det sociala arbetet med barn och ungdomar talas det ofta om att sätta barnets behov i centrum, att stötta och hjälpa barn med det barnet vill och behöver ha hjälp med. Under det senaste decenniet finns det en stark trend inom socialt arbete att mäta och evidensbasera ”effektiva metoder” i stöd- och behandlingsarbete. I centrum för dagens statliga satsningar framhålls just ”evidensbaserad kunskap” och ”det kunskapsbaserade sociala arbetet” (Berglund, 2007, s.38-39). Betydelsen av erfarenheten inom det sociala arbetet och de betydelsefulla mellanmänniska mötena har fått lämna plats för evidensens betydelse, menar Berglund (2007). Att som professionell tillgodose ett barns emotionella behov av kärlek talas det sällan om som en del av det sociala arbetet.

Organisationen Kids Company i London använder kärlek i sitt arbete med traumatiserade barn och ungdomar. De menar att kärlek är ett grundläggande behov som måste tillgodoses för en positiv utveckling och ett välmående hos varje individ och att Kids Company till viss del kan tillgodose detta behov. Kids Company anser att det är ett användbart och effektivt verktyg i arbetet med barn och ungdomar, eftersom det är någonting som många barn och ungdomar saknar, söker efter och behöver för ett välbefinnande.

”Barn behöver människor de kan ta emot kärlek av och ge kärlek till.”

BRIS: Barnens rätt i samhället.

## 1.1 Problemformulering

Kärlek är ett komplext fenomen. Under historien har olika syn funnits på vad kärlek betyder och hur viktig den är. Dessutom har ordet olika innebörd i olika delar av världen och inom olika grupper av människor. Enligt Nationalencyklopedin kan kärlek knappast ges en uttömmande och allmänt accepterad definition. Kärlek kan betyda olika saker, men är ofta en positiv och stark känsla för någon som kännetecknas av ömhet och (ibland) sexuell åtrå, där man vill göra något för någon annan utan att få något för egen del, utan att bry sig om hur den personen är (Nationalencyklopedin, hämtad 2011-04-08).

Enligt vår definition av kärlek i kontexten av socialt arbete innefattas kärlek av respekt, omtanke, empati, intresse, närvaro och engagemang. Kärlek, i denna kontext, innefattas inte av en ömsesidighet, passion eller sexuell åtrå och går inte att liknas med kärlek i det privata livet.

Vi som skriver denna uppsats är båda intresserade av att arbeta med barn och ungdomar och tycker att det är spännande att lära oss om olika metoder som används. Begreppet kärlek hade vi tidigare aldrig hört talas om i samband med arbetsmetoder inom socialt arbete. Därför tyckte vi att det var intressant att en organisation som Kids Company talar om kärlek som praktiskt redskap i arbetet med barn och ungdomar i utsatthet. Kärlek är ett nödvändigt och grundläggande behov hos människor, men kan det vara en del av det professionella arbetet och i så fall hur fungerar det och vilka krav ställer det på dem som arbetar med barnen?

## 1.2 Syfte

Syftet med denna uppsats är att undersöka betydelsen av kärlek som praktiskt redskap i socialt arbete, med utgångspunkt i en organisation som framhåller kärlekens betydelse för sina resultat.

## 1.3 Frågeställningar

1. Vad menar organisationen Kids Company med begreppet kärlek?
2. På vilket sätt använder organisationen Kids Company kärlek i sitt arbete?
3. Vilken betydelse har kärlek i arbetet med barn och ungdomar på Kids Company?

## 1.4 Begreppsförklaringar

*Klient:* Person med en relation som kund, patient, rättssökande eller på annat sätt hjälpberoende, ofta till en fackman (Nationalencyklopedin, hämtad 2011-05-26).

*Psykosocialt arbete:* Allt behandlingsarbete där man tar hänsyn till människors dubbla verklighet – den yttre samhälleliga och den inre personliga (Bernler och Johansson, 2001).

*Frivillig organisation:* Frivillig organisation skiljer sig från offentlig sektor genom att de bildas utifrån individers gemensamma intressen. Dessa har en viss offentlig karaktär och organisatorisk form men kan bildas och upplösas utan myndighetsbeslut. En frivillig organisation bygger på någon form av personligt medlemskap och frivillig anslutning och syftar inte till privat vinst (SOU 1993:82, s. 35-36).

*Barn:* Varje människa under 18 år (FNs Barnkonvention, hämtad 2011-05-29).

*Ungdom:* De som i Sverige är målgrupp för ungdomspolitik 13-25 år (Ungdomsstyrelsen, hämtad 2011-05-29).

## **1.5 Bakgrundsinformation om organisationen Kids Company**

Kids Company är en politiskt och religiöst obunden organisation i London. De startade som en stödverksamhet under en bro i södra London 1996 av Camila Batmanghelidjh och arbetar med utsatta barn och ungdomar över hela London. De erbjuder individuella lösningar på uppdrag av barnen själva. Kids Company erbjuder både juridisk, emotionell och praktisk hjälp. Det unika med Kids Company, enligt Kids Company, är att många olika resurser är samlade på ett och samma ställe och personalen arbetar i team kring och med barnet. Personalen arbetar utifrån anknytningsteorin, att bygga nära och tillitsfulla relationer samt Maslows teori om människans grundläggande behov. De barn och ungdomar som vill, och som enligt Kids Company är i behov av extra stöd och hjälp får en kontaktperson i personalen, en så kallad key worker (fortsättningsvis används ordet nyckelarbetare).

Kids Companys består av ett huvudkontor, två drop-in center, ett terapicenter samt en undervisningsakademi för ungdomar över 16 år. På terapicentret finns allt från vanlig psykoterapi till dans och konstterapi. På undervisningsakademin, Urban Academy, får ungdomarna skräddarsydd individuellt utformad undervisning. De kan studera allt från matematik till konst och mode. Urban Academy har små klasser, ibland endast en elev och en lärare. Ungdomarna har också möjlighet att gratis ta körkort genom att studera teori och köra bil i en simulator.

Kids Company har ca 300 anställda och omkring 2000 volontärer. Av de anställda arbetar cirka 100 personer som så kallade nyckelarbetare (Gaskell, 2008).



### 1.5.1 Kids Companys filosofi

Kids Companys arbete ska präglas av att barnens och ungdomarnas välmående står i centrum. Det betyder att personalen ska möta barnets behov utifrån barnet själv och inte genom deras föräldrar eller någon annan vuxen. Arbetet ska vara holistiskt, individuellt och personligt. Alla barn har olika behov och därför ska också insatserna vara individuellt anpassade. Kids Companys arbete ska inte vara utestängande mot barn och ungdomar. Med det menas att alla är välkomna och alla ska ges de chanser de behöver. Främst av allt ska arbetet på Kids Company genomsyras av kärlek och kärleksfull omsorg. Många barn och ungdomar som besöker Kids Company, kommer från trasiga och instabila familjer. Personalen på Kids Company eftersträvar att fylla rollen som en stödjande familjemedlem (Gaskell, 2008).

### 1.5.2 Klienterna

Barnen och ungdomarna som är klienter hos Kids Company är mellan noll och 25 år och befinner sig ofta svårt utsatta situationer. De har ofta varit med om flera traumatiska upplevelser och blivit försummade av sina föräldrar och andra vuxna. 71 procent av klienterna är eller har haft kontakt med socialtjänsten i London. 55 procent av klienterna har erfarenhet av att inte kunna bo hemma hos sina föräldrar eller hos släktingar under en tid och har därför varit fosterhemsplacerade eller bott på institution. 84 procent av klienterna har erfarenhet av hemlöshet. Många av barnen växer upp i familjer där missbruk förekommer och flera av dem befinner sig själva i ett drogberoende sedan tidig ålder.

Enligt Kids Company har socialtjänsten i London väldigt knappa resurser och har därför inte möjlighet att hantera alla de klienter som behöver hjälp. Två anställda på Kids Company berättar om hur socialtjänsten ibland vänder sig till Kids Company med förfrågan om hjälp då deras resurser inte räcker till eller då de står maktlösa i sin myndighetsutövning (personlig kommunikation 2011-04-05).

85 procent av klienterna söker själva upp Kids Company för att be om hjälp. Av dessa har 60 procent blivit hänvisade av ett annat barn eller ungdom som själva fått hjälp av organisationen (Gaskell, 2008).

### 1.5.3 Nyckelarbetare

Yrket som nyckelarbetare kan liknas vid det som kallas mentor, kvalificerad kontaktperson eller som en sorts förälder, enligt Kids Company. Detta eftersom Kids Companys arbete bygger på en familjemodell. Antalet klienter per nyckelarbetare kan skilja mellan en till 30

klienter. Klienternas olika behov och problematik avgör antalet klienter en nyckelarbetare ansvarar för. Några klienter har behov av stöd och hjälp dagligen, medan andra behöver det mer sällan. Alla som arbetar som nyckelarbetare har olika utbildning, bakgrund och erfarenheter. För att bli anställd på Kids Company krävs inga meriter mer än en personlighet som passar för detta arbete. De som arbetar som nyckelarbetare har allt från konstnärlig, terapeutisk, ekonomisk, juridisk, socionominriktad utbildning till ingen utbildning alls. Några har egna erfarenheter av utsatthet på olika sätt, exempelvis av en problemfylld barndom och brist på kärlek i nära relationer. Enligt en anställd på Kids Company finns det stora fördelar med att alla har olika bakgrund och erfarenhet. Han berättar att de ofta hjälps åt med arbetet kring klienterna. *Om någon har en klient med ätstörningar och man själv inte är insatt i den problematiken kan man rådfråga en kollega som är insatt i ämnet* (personlig kommunikation 2011-04-12).

En nyanställd nyckelarbetare genomgår en utbildning Kids Company där hon lär sig om Kids Companys filosofi och arbetssätt, samt vad arbetet går ut på. För att reflektera över de problem som nyckelarbetarna ställs inför genom sitt arbete har nyckelarbetarna handledning varje vecka. Handledningen består av egenterapi och tillhandahålls av Kids Companys grundare Camila eller av annan terapiutbildad personal. Kids Companys anställda har även tillgång till dans- och konstterapi, massage och healing. Detta bidrar, enligt Kids Company, till att förhindra att personalen bli utbrända eller får stressrelaterade sjukdomar. Terapi och handledning gör så att deras arbetsbörda kan ses genom en terapeutiskt ram.

Det viktigaste i arbetet som nyckelarbetare är att utveckla en förtroendefull relation med klienten för att stärka dem och utveckla deras ambitioner. Arbetet går också ut på att se till att klienten får den hjälp han eller hon har rätt till. Det arbete som nyckelarbetare bedriver innefattar en stor frihet att själv komma på kreativa problemlösningar och stödinsatser. För att bygga relationer krävs ofta tid. Nyckelarbetare spenderar mer än dubbelt så mycket tid med klienten jämfört med den tid de lägger på det administrativa arbetet (Gaskell, 2008).

## **1.6 Disposition**

I kapitel *två* inleds uppsatsen med att motivera vårt val av kvalitativ metodanvändning, samt redogör för det metodologiska förfarande som ligger till grund för denna studie.

I kapitel *tre* redovisar vi den tidigare forskning som vi tagit del av i samband med uppsatsarbetet. Här återfinns dels en studie om terapeutisk påverkan av relationer, liksom en studie om relationens betydelse för ökad motivation hos ungdomar. Vidare skildras forskning

angående vändpunkter och förändringsprocesser hos ungdomar i riskzonen, samt en studie om vikten av goda relationer i behandlingsarbete.

De teoretiska utgångspunkterna för studiens analys beskrivs i kapitel *fyra*. Vi redogör här för Bernler och Johanssons teorier om psykosocialt arbete, Ulla Holms teorier om empati och professionalitet, Kurt Gordons resonemang kring professionalitet och bemötande, Jenny Greens synpunkter kring begreppet kärlek inom socialt arbete samt utdrag från ett informellt samtal med professor Bengt Börjeson.

I kapitel *fem* presenteras resultatredovisning. Empirin redovisas här genom att centrala teman som framkommit lyfts fram och belyses genom representativa citat. Här redovisas även de observationer som gjorts på Kids Company.

Studiens analys presenteras i kapitel *sex* där empirin knyts an till de teoretiska utgångspunkterna samt till tidigare forskning. Analysen presenteras genom tre övergripande teman som vi anser svara mot vårt syfte.

I kapitel *sju* redogör vi för vilka slutsatser studien har utmynnat i, och avslutande reflektioner förs. Förslag till vidare forskning ges avslutningsvis.

## **2. Metod och material**

Eftersom vårt syfte är att öka kunskapen om kärlek som ett praktiskt redskap i socialt arbete framstod en kvalitativ ansats och intervju som forskningsmetod mest adekvat. En kvalitativ forskningsansats gav oss möjlighet att undersöka värderingar, åsikter och uppfattningar som var väsentliga för att besvara våra frågeställningar och uppnå vårt syfte (Repstad, 2007, s.15). Att kombinera olika metoder ger ett bredare dataunderlag och en säkrare grund för tolkning. Därför har vi använt oss av triangulering där vi kombinerat kvalitativa metoder samt observationer (a.a., s.28).

Studien är induktiv till sin karaktär då vi samlat in data för att sedan dra slutsatser. Vi har valt att använda fokusgruppsintervju som forskningsteknik av den anledningen att vi menar att gruppinteraktionen runt ett ämne är en viktig komponent i vår datainsamling (Wibeck, 2010, s.23). Målet med fokusgrupp är att gruppdeltagarna ska diskutera fritt med varandra kring ett på förhand givet ämne, bestämt av forskaren (a.a., s.9). Med hjälp av samtalet breddas perspektivet på ämnet då deltagarna kan föra fram sina åsikter samtidigt som de andra lyssnar och fyller på med sina egna erfarenheter. Denna interaktion mellan deltagarna ger ett stort djup i svaren på frågorna som blir belysta ur en mängd perspektiv, trots få deltagare (a.a., s.39-46). Kombinerat med fokuserade gruppintervjuer har vi valt att göra observationer i samband med våra besök på Kids Companys olika centra.

### **2.1 Tillvägagångssätt**

Intervjuerna ägde rum på Kids Companys huvudkontor, vilket var en del av samtliga respondenters arbetsplats. Miljön var därmed bekant för intervjupersonerna, vilket kan ha betydelse för hur en fokusgruppsession avlöper. Intervjupersonerna distraheras då i mindre utsträckning av den materiella omgivningen (Wibeck, 2010, s.31). Intervjuerna skedde i två olika lokaler som vi blev tilldelade av vår kontaktperson. Båda lokalerna hade ett stort ljusinsläpp och låg på tredje våning. Intervjupersonerna stördes då inte av passerande trafik och yttre miljö. För att underlätta kommunikationen för intervjupersonerna valde vi ett runt bord för att samtliga deltagare skulle ha möjlighet till ögonkontakt med varandra (a.a., s.49). Detta hade vi möjlighet till i två av de tre intervjutillfällena.

På grund av studiens omfattning samt tids- och resurstillgång valde vi att göra tre fokusgruppsintervjuer med fyra personer i vardera grupp. Varje intervju varade cirka en timme. Innan varje intervju inhämtades skriftligt samtycke (se bilaga 1) från samtliga intervjupersoner. I samtyckesbrevet informerades respondenterna om studiens övergripande

syfte, att de hade rätt att avbryta sin medverkan utan påtryckningar från oss, att de hade rätt att inte besvara alla frågor, att intervjumaterialet endast kommer att användas i studiens syfte samt att anonymitet inte kan garanteras. Intervjun spelades in via tre diktafoner.

Vi valde att låta samtliga respondenter vara anonyma i uppsatsen, då vi antog att det kunde bidra till att de kunde vara mer öppna och ärliga i hur de svarade på intervjufrågor. Vi ansåg inte att det fanns något övervägande skäl till att delge deras namn och personuppgifter i uppsatsen.

För att undvika att intervjupersonerna skulle förbereda svar eller att en diskussion mellan arbetskamrater skulle föras innan intervjutillfället, valde vi att inte skicka ut intervjufrågorna i förväg. Vi ville hellre ha spontana svar på frågorna. Innan intervjun startade informerades respondenterna om att vi skulle börja intervjun med två korta individuella frågor för att sedan övergå till öppna frågor som vi önskade att de ville diskutera. Intervjuguiden (se bilaga 2) är delvis utformad enligt Victoria Wibecks bok "Fokusgrupper" (2010, s.45-46) om strukturerade intervjuguides för fokuserade gruppintervjuer. För att ge utrymme för en levande diskussion och större interaktion mellan respondenterna valde vi att utforma intervjuguiden på ett semistrukturerat sätt där vi anpassade turordningen av frågorna och följdfrågorna efter samtals utveckling. Intervjuguiden utformades med två korta öppningsfrågor och därefter fyra öppna nyckelfrågor. Syftet med öppningsfrågorna är att deltagarna skulle känna sig mer avslappnade (Wibeck, 2010, s.61). Nyckelfrågorna kompletterades med följdfrågor vid oklarheter eller då vi ville att respondenterna skulle utveckla sina svar. Samtalen var i förväg bestämda på så sätt att vi har valt ut teman som intervjun skulle kretsa kring. För att avsluta intervjun hade vi två avslutande frågor. Efter det frågade vi var och en om någon hade någonting att tillägga.

Genomförandet av intervjuerna uppfattade vi som bra. Gruppdiskussionerna flöt på och samtliga respondenter svarade på alla frågor. Turtagningen läts vara oadresserad och flertalet intervjupersoner var noga med att alla i gruppen fick komma till tals (a. a., s.33). Alla intervjuer hölls till den givna tiden. En av intervjupersonerna gled dock ibland ifrån det givna ämnet och var svår att avbryta.

## **2.2 Hermeneutik**

Ett hermeneutiskt synsätt syftar till en förståelse av en texts mening (Larsson, Lilja & Mannheimer, 2005, s.93). En texts mening sker via en process där textens enskilda delar formas av hur man förstår textens helhetliga mening (Kvale, 2007, s.50). Tolkningsprocessen

vid resultat och analysen i denna studie är inspirerad av det hermeneutiska cirkeltänkandet då det söks en fördjupad förståelse för det sagda ordets innebörd och mening i ett växelspel mellan enskilda delars mening och meningen av texten i sin helhet (a. a., s.50).

Vi har till att börja med gått igenom intervjun för att få en helhetsbild av denna, vi har sedan läst olika delar av texten var för sig för att skaffa oss en förståelse av dessa.

Vi har sedan, genom att pendla mellan dessa båda synsätt och ställa de olika förståelserna i relation till varandra, kunnat nå en så god kunskap som möjligt av problemet.

### **2.3 Förförståelse**

Inom hermeneutisk forskning är det som sagt viktigt att vara medveten om sin förförståelse eftersom det är utifrån denna bakgrund som förståelse och analys kan äga rum (Kvale, 2007, s.49-50). Vår förförståelse har till stor del formats från vår socionomutbildning med inriktning etik och livsåskådning, som vi läst fem terminer vid Ersta Sköndal Högskola. Vår förförståelse har även formats av respektive arbeten gällande barn och ungdomar, där vi ständigt använder oss av relationsarbete för att i sin tur kunna motivera och stödja i olika situationer. Relationens betydelse mellan socialarbetare och klient samt bemötandet i det sociala arbetet är något som vi båda anser är av stor vikt i arbetet som socionom. Begreppet kärlek som redskap i socialt arbete är något som vi tidigare inte har stött på, men som vi genast fattade intresse för vilket kan ha påverkat våra tolkningsramar. Vi har dock ständigt strävat efter att hålla oss kritiska till vår förförståelse och den empiri vi inhämtat.

### **2.4 Avgränsningar**

För att avgränsa vårt syfte och studiens omfång valde vi att begränsa oss till en av Kids Companys arbetsmetoder samt att endast intervjua personer som arbetade som nyckelarbetare och ej andra anställda inom organisationen som exempelvis lärare, terapeuter eller socialarbetare. Anledningen till att vi valde att inrikta oss på de som arbetade som nyckelarbetare var att de, enligt organisationen, var de som hade den närmsta och mest regelbundna kontakten med klienterna.

### **2.5 Observation**

Observationerna har varit deltagande och består av iakttagelser av miljö, anställda, klienter och volontärer, samspel mellan dessa människor samt informella samtal.

Våra observationer gjordes under tre dagars tid under vårt besök på huvudkontoret samt vårt studiebesök på Kids Companys skolverksamhet. Under vårt besök på skolverksamheten fick vi möjlighet att tala med flera nyckelarbetare samt ungdomar som studerade där. Viss anteckning för observation fördes under vårt studiebesök, men större delen av våra observationer dokumenterades efter dagens slut.

## **2.6 Urvalsstrategi**

Enligt vår metodplan var tanken att vi själva skulle kontakta nyckelarbetare för att fråga om deltagande i vår studie och då informera om vårt övergripande syfte. Dock kom vi inte i kontakt med tillräckligt många nyckelarbetare under vår första observationsdag och därför fick vi ta hjälp av vår kontaktperson för att kontakta nyckelarbetare om förfrågan om att delta i fokusgruppsintervju. I samband med förfrågan informerade vår kontaktperson om det övergripande syftet med studien. Med hänsyn till tidsaspekten och vår begränsade möjlighet för tillgång till kontaktuppgifter till nyckelarbetare valde vi att låta de som först tackade ja och var intresserade av att delta i studien göra det. Intervjupersonerna grupperades efter deras möjlighet att delta. Varje intervju var tänkt att pågå under en och en halvtimmes tid, men på grund av nyckelarbetarnas begränsade tid fick vi avgränsa vår intervjuguide till en timme. Detta medförde att vissa frågor om arbetsmetoder gällande anknytningsteorin uteblev.

### **2.6.1 Urval**

Vårt urval bestod av tolv personer som alla arbetar för organisationen Kids Company. De var alla heltidsanställda och samtliga arbetar eller har nyligen arbetat som nyckelarbetare kombinerat med olika uppdrag inom organisationen. Antal klienter per respondent varierade mellan tio och 28 stycken. En av respondenterna har arbetat som nyckelarbetare med ett antal av runt 15 klienter under två års tid, men arbetar inte som nyckelarbetare längre. Respondenternas utbildning varierade. Några har ingen högskoleutbildning, medan andra har flera års utbildning inom socialt arbete, konst, psykologi, psykosocial hälsa samt juridik. Intervjupersonernas tid på organisationen varierade mellan två månader och fem år. För att få ett bredare material och för att kunna belysa fler aspekter eftersträvade vi jämn könsfördelning bland intervjupersonerna i de olika fokusgrupperna. Könsfördelningen resulterade i fyra kvinnor och åtta män vilka var fördelade i de olika fokuserade gruppintervjuerna. Respondenternas ålder har vi valt att inte ange eftersom vi anser det irrelevant gällande vårt syfte. Några av respondenterna uppgav att de själva har erfarenheter

av att växa upp med svårigheter i sin barndom eller en förälder eller föräldrar som av olika anledningar inte har tillgodosett deras behov. Flertalet av respondenterna var bekanta med varandra innan intervjutillfället.

## **2.7 Litteratursökning**

För att söka litteratur till vår studie sökte vi i Libris på Ersta Sköndal Högskolas hemsida. Vi använde då sökorden omsorg, klient, empati samt kärlek. Vi hittade då en uppsats om heter ”Sedd, hörd och älskad - En studie om lärares relationsarbete för ökad motivation i idrott och hälsa”. Vi fortsatte att söka på uppsatser.se efter uppsatser som skrivits inom ämnet. Vårt sökord var förutom ovan nämnda ordet tillit. Vi hittade då uppsatsen ”Tillit och trygghet - en studie av ungdomars upplevelser av en behandlingsrelation”.

Vi sökte på Academic search för att finna anglosaxisk forskning. Vi provade flertalet sökord, bland annat ”love” vilket inte gav några träffar. Vi använde sökordet ”Kids Company” och hittade då en artikel i Journal of Social Work Practice Vol. 2010 som heter ”The power of Relationship: A study of key workers as an intervention with traumatised young people” från 2010.

Vi sökte också litteratur i databasen DIVA. Sökordet vi använde då var förutom de ovan nämnda ”vändpunkt”. Vi hittade då en rapport skriven av universitetslektor Stig-Arne Berglund på Umeå universitet som heter ”Vändpunkter och förändringsprocesser” och är från 2007. Rapporten är skriven för Brottsförebyggande rådet (BRÅ) och handlar om vändpunkter för ungdomar i riskzonen.

För att få tips på litteratur har vi även sökt i referenslistor på uppsatser samt i böcker. Vi har också sökt på bibliotek, samt fått tips från klasskompisar, vänner, arbetskamrater samt vår handledare.

## **2.8 Bearbetning av material och analys**

Det insamlade materialet har vi till största delen transkriberat så ordagrant som möjligt, med undantag för vissa utfyllningsord. Detta för att göra vår studie mer tillförlitlig och därmed förstärka vår kvalitativa forskningsstringens (Kvale, 2007, s.153). Därefter meningskoncentrerades intervjumaterialet och tematiserades med utgångspunkt i de resonemang som lyftes fram i intervjuerna och utefter våra frågeställningar (a.a., s.174-178). Detta för att skapa en struktur att arbeta från samt för att underlätta vid sammankoplandet av empiri, tidigare forskning och teoretiska resonemang. Repstad menar att temabaserad



återgivning av intervju material ofta underlättar vid besvarandet av frågeställningar (2007, s.148). Vi har också försökt återge helhetsintryck (a.a., s.140), men även likheter och distinktioner som påvisats i respondenternas uppfattningar.

Korrigerings av utskriftsmaterialet har gjorts med bibehållen innebörd av vad som sagts. Avsikten med korrigeringen är att göra materialet mer läsbart och sammanhängande (Kvale, 2007, s.158). För att tydliggöra våra tolkningar av intrycken har vi återgett direktcitater ifrån intervjuerna. Citaten har vi valt att förbli engelskspråkliga av anledning för att respondenternas beskrivning ska återges utan tolkning. Dock har vi förtydligat respondenternas resonemang genom att förklara vissa citats innebörd på svenska. I resultatredovisningen valde vi att utgå från våra tre frågeställningar och det empiriska material vårt resultat påvisade. I analysen ha vi försökt se samband och skillnader mellan vår samlade empiri, tidigare forskning och teoretiskt resonemang, i de fall vi ansett det möjligt, dragit paralleller mellan dessa. Genom att vi studerat teorier efter att vi inhämtat empiri, tror vi att risken för att vi format empirin utifrån de teoretiska resonemangen minskat.

## **2.9 Validitet**

Validiteten beskriver hur väl man mäter det man är avsett att mäta. Kvale (2007, s.213) menar att man i studiens alla stadier bör göra kvalitetskontroller för att kontrollera att studien är relevant i förhållande till syftet. Vi har under studiens gång ständigt upprepat syftet för oss själva för att säkerställa att det arbete vi genomför svarar mot detta samt våra frågeställningar. Intervjuguiden utformades med utgångspunkt från studiens syfte och frågeställningar. För att uppnå hög validitet var frågorna vi ställde öppna och vi ställde inga ledande eller värderande frågor. Diskussionsfrågorna anser vi gav oss bra svar på det vi avsåg att få svar på.

Valet av informanter är också viktigt när det gäller validiteten. Vi hade inte möjlighet att själv välja informanter till våra fokusgrupper utan vi hade en kontaktperson på Kids Company som valde ut personer som var tillgängliga. Våra urvalskriterier var att dessa personer skulle arbeta som nyckelarbetare på Kids Company och att det skulle vara både män och kvinnor i varierande åldrar, samt att de skulle ha arbetat olika länge inom organisationen. Vi vet alltså inte om dessa nyckelarbetare också valts ut på andra grunder än de vi önskat, vilket kan ha påverkat svaren. Vi vet inte heller exakt vad vår kontaktperson meddelat informanterna om innan intervjuerna. En annan sak som kan ha påverkat studien är vilken relation fokusgruppdeltagarna hade. Vi är medvetna om att en eventuell gruppdynamik kan påverka svaren och därmed också tillförlitligheten i studien. En annan aspekt som kan vara viktig är

att vi inte vet om intervjupersonerna till viss del svarade det de trodde att vi ville höra. Slutligen kommer inte informanterna kunna få möjlighet att läsa igenom studien för att bekräfta uppgifterna innan materialet analyserades. Detta eftersom personerna ej talar svenska och det skulle bli för tidskrävande att översätta all text till engelska. Detta har vi också gjort informanterna medvetna om.

För att uppnå hög validitet har vi använt många citat i resultatdelen. Triangulering som vi använt oss av gör också att den inre validiteten samt reliabiliteten ökar (Merriam, 1994, s.193-194).

## **2.10 Reliabilitet**

Reliabiliteten anger tillförlitligheten i mätningen. Vi var två personer vid varje intervju tillfälle för att motverka subjektiva tolkningar av det som sades under intervjuerna. Vi ansåg detta vara extra viktigt då intervjuerna genomfördes på engelska och detta inte är vårt första språk. Vi varierade person som ställde frågorna till informanterna vilket kan ha påverkat studien något. Detta valde vi eftersom det är en läroprocess och vi tyckte det var viktigt att vi båda två fick prova på hur det är att vara moderator. Däremot använde vi samma intervjuguide till samtliga fokusgrupper. Detta för att skapa regelbundenhet (Neuman, 2003). Vi hade då också lättare att jämföra intervjudeltagarnas svar i analysen.

För att öka reliabiliteten använde vi tre diktafoner som vi spred ut över bordet. Detta för att om vi skulle ha svårt att höra vad som sägs på ena diktafonen kunde vi lyssna på den diktafonen som ligger närmare personen som talar. Detta för att få med allt som sades i intervjuerna ordagrant.

Transkriberingen har som beskrivits ovan skett genom att vi delat upp intervjuerna mellan oss och transkriberat var för sig. Vi har visserligen skrivit ner allting ordagrant, men enligt Kvale (2007, s.150) kan det ändå vara svårt att nå full enighet kring det som sagt. Eftersom intervjuerna transkriberats på engelska och sedan översatts till svenska i tematiseringen så kan våra val av ord vi valt vid översättningen ha påverkat innehållet något vilket i sin tur kan ha påverkat analysen.

Neuman (2006, s.411) menar att det är viktigt att informanterna känner sig bekväma i intervjusituationen. Vi eftersträvade detta genom att försöka ha en avslappnande atmosfär där vi bjöd på dryck och frukt och där vi skriftligen och muntligen informerade om studiens syfte samt att de när som helst kunde avbryta eller stå över att svara på någon fråga. Informanterna godkände att vi spelade in intervjuerna.

## 2.11 Generaliserbarhet

Med generaliserbarhet menas att undersökningens resultat kan appliceras på fler än de som studerats. För att kunna generalisera resultaten måste undersökningen ha hög validitet och reliabilitet (Olsson & Sörensen, 2007, s.157-158).

Vi har intervjuat tolv av 100 nyckelarbetare som arbetar inom samma organisation och som varit eniga kring att kärlek är ett viktigt redskap i arbetet med barn och ungdomar. Därför anser vi att det i hög grad går att generalisera denna studie inom organisationen Kids Company. Däremot inte att dra några större generella slutsatser inom socialt arbete som stort. Vi anser ändå att resultatet vi kommit fram till ger en ökad kunskap om kärlek som redskap, vilket kan användas av dem som arbetar med människor. Både professionellt och icke professionellt.

Vi har försökt eftersträva en så hög transparens som möjligt, genom att till exempel använda oss av flera citat, för att läsaren själv ska kunna avgöra huruvida denna studie är generaliserbar eller inte.

## 2.12 Etiska perspektiv

Vår studie omfattas inte av Lag (2003:460) om etikprövning av forskning som avser människor eftersom vi enligt 2§ forskar inom ramen för högskoleutbildning på grundnivå. Dock har vi tagit hänsyn till individskyddskravet då vi beaktat Vetenskapsrådets fyra forskningsetiska principer informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002).

Vi har praktiserat god forskningsed enligt följande. Informationskravet har vi tagit hänsyn till genom att informera samtliga informanter med det övergripande syftet med vår studie. Information gavs också gällande villkoren för deras deltagande och att deltagande var frivilligt och att de när som helst kunde avbryta sin medverkan. I enighet med samtyckeskravet informerades vi samtliga informanter om att de hade rätt att själva bestämma över sin medverkan utan följder eller påtryckningar från oss. Vi inhämtade även skriftligen samtycke från informanterna innan intervjuerna (se bilaga 1). Konfidentialitetskravet har vi beaktat genom att vi har hanterat personuppgifterna på ett sådant sätt att obehöriga inte kunnat ta del av dem eller identifiera informanterna. Det inspelade transkriberade materialet har vi förvarat så att obehöriga ej har tillgång till det. Vi kommer även att förstöra detta material då studien avslutas (a.a.). Vi har tagit hänsyn till nyttjandekravet genom att vi har informerat

våra informanter om att det insamlade intervjumaterialet endast kommer att användas i vår C-uppsats och inte i något annat forskningssyfte. Materialet kommer inte heller att lånas ut till annan forskning.

Vi har också informerat om att vi inte kommer uppge informanternas riktiga namn i uppsatsen men att vi inte kan garantera anonymitet då de arbetar på samma arbetsplats samt att vi gör fokusgruppintervjuer. Det finns även en risk att personer kan identifieras genom eventuella citat på grund av att människor kan ha ett utmärkande sätt att uttrycka sig.

Vi har inte delgett informanternas namn och personuppgifter i uppsatsen. Däremot har vi uppgett kön samt hur länge de har arbetat på Kids Co. Vi såg inte något argument till att uppge personernas riktiga namn i uppsatsen eftersom vi inte anser att det påverkar vår validitet eller resultat. Däremot ansåg vi att det är intressant att veta hur länge informanten arbetat inom organisationen och om det kan finnas skillnader i deras svar.

### **2.13 Metodproblem**

Rollen som moderator upplevde vi båda som delvis komplicerad. Ingen av oss hade tidigare erfarenhet av att vara moderator för en fokuserad gruppintervju och i synnerhet inte för en engelsktalande fokusgrupp. Mycket koncentration krävdes för att förstå det engelska språket då några av gruppdeltagarna talade väldigt snabbt och med slang eller dialekt. Diskussionerna var ofta livliga och valet om när att avbryta uppfattade vi ibland som svårt då intressanta perspektiv och tankar snabbt avlöpte varandra i resonemanget. Vid vissa tillfällen borde vi ha avbrutit tidigare och gått vidare till nästa följdfråga eller tema.

Den nedsatta tiden var något som påverkade utrymmet för djupdyk i vissa resonemang och efteråt upptäckte vi en fråga som skulle vara av betydelse att ställa. Frågan gällde respondenterna agerande och tankar gällande kärlek som arbetsmetod då tyckte för en klient eventuellt inte uppstår. Den nedsatta tiden var något som vi inte kunde påverka utan var tvungna att förhålla oss till.

Vår limiterade besökstid på Kids Company begränsade studiens omfattning av observationer, men vi anser dock att de deltagande observationer vi tillhandahöll gav oss mycket information för studien. Vi anser trots komplikationer att vår insamlade empiri är tillräcklig för att besvara vårt syfte.

### 3. Tidigare forskning

För få en bild av vad tidigare forskning säger om betydelsen av kärlek som praktiskt redskap i socialt arbete har vi sökt tidigare forskning som behandlar kärlek och kärlekens roll i arbetet med barn och ungdomar. Vi har dock inte funnit mycket. Däremot har vi hittat forskning kring betydelsen av relationer och personligt engagemang i det sociala arbetet.

Vi kommer här att redovisa fyra studier varav tre stycken behandlar relationer och en handlar om vändpunkter och förändringsprocesser. En av dem är baserad på intervjuer med ungdomar, två är baserad på intervjuer med både personal och ungdomar och en är baserad på intervjuer endast med personal.

#### 3.1 Terapeutisk påverkan av relationer

Den första studien heter ”The Power of Relationship: A study of key working as an intervention with traumatized young people” (2010), och är skriven av Alessandra Lemma och publicerad i *Journal of Social Work Practice*. Studien undersöker vilken roll relationen till nyckelpersonerna på Kids Company har för traumatiserade barn och ungdomar. Denna semistrukturerade, intervjubaserade studie innehåller både intervjuer med tio anställda nyckelpersoner, samt åtta ungdomar som var besökare på Kids Company. Ungdomarna tillfrågades inte direkt om vad de tyckte om nyckelpersonernas roll, utan mer allmänt om vad som var mer eller mindre hjälpsamt vid deras svårigheter, vilket ledde till att de tog kontakt med Kids Company. Medelåldern på de tillfrågade ungdomarna var 19 år och alla hade erfarenhet av trauman på olika sätt samt problematisk barndom. Flertalet hade också varit inblandade i våld, antingen som förövare eller offer.

Resultaten i studien kretsade kring tre teman: *Utarbetande av intimitet, styrkan av relationer* samt *den terapeutiska funktionen av hopp*. Dessa tre teman reflekterar en triangulering kring vad personalen samt ungdomarna ansåg vara hjälpsamt vid en förändring. *Utarbetande av intimitet*: Sex av de åtta ungdomarna var enhälliga kring att de aldrig skulle ha sökt hjälp hos någon myndighet eller psykologisk hjälp. Detta på grund av skammen som de anser är förknippad med att söka hjälp och därmed erkänna sig sårbar, men också för att de har svårt att känna tillit till andra människor. Det som ungdomarna beskrev som mest hjälpsamt var att Kids Company var ett ställe där man kunde ”hänga”, som var stabilt och säkert. Det var genom denna anknytning till själva stället som ledde till att de gradvis kunde utveckla en känslomässig anknytning till en nyckelarbetare. Flera av ungdomarna talade också om vikten av den familjära miljön samt den goda stämningen. De beskrev vikten av

lukten av mat och den färgsprakande miljön. Både personalen och ungdomarna beskrev också vikten av humor. Flertalet av ungdomarna framhöll även vikten av att nyckelarbetarna inte var terapeuter. De berättade också att det känslomässiga stödet de fick av nyckelarbetarna var viktigt eller till och med viktigare är det de fick av en terapeut. Med detta menade de att nyckelarbetarna fanns där vid behov till skillnad hos en terapeut, där de var tvungna att boka tid. De ansåg även att det är mindre formellt att tala med sina problem med en nyckelarbetare än med en terapeut. Samtalen kunde då ske samtidigt som de promenerade i parken eller besökte ett café.

*Styrkan av relationer:* Att få konkret och praktisk hjälp i form av mat och pengar var enligt både ungdomarna och personalen ett viktigt ingripande för att utifrån det bygga relationer som bygger på förtroende. Majoriteten av ungdomarna beskrev nyckelarbetarna som en sorts familj, som någon som stod vid ens sida och alltid fanns där. Vissa beskrev nyckelarbetarna som en vän. Alla ungdomarna var överens om att de behövde bra, stöttande relationer med de vuxna omkring sig. Ungdomarna menade att värmen, stödet, pålitligheten hos relationen med nyckelarbetaren hade haft central betydelse för deras utveckling.

En nyckelarbetare uttryckte:

If they can build trust in an open relationship with the key worker, not like those abusive ones that they have had...they will develop an attachment...they will have someone in their lives that responds differently...and feel safe....

*Den terapeutiska funktionen av hopp:* Sex av åtta ungdomar uttryckte att nyckelarbetaren var en förebild och en inspirationskälla. De talade om vikten att ha någon att se upp till, kombinerat med någon som spred bra energi samt någon som trodde på deras potential. Några av ungdomarna beskrev också känslan av att nyckelarbetaren stod vid deras sida *no matter what* och att de kände sig ovillkorligt accepterade, vilket bidrog till att de kände hopp inför att en positiv förändring var möjlig.

Studiens slutsats är att ungdomarna i denna studie indikerade enhälligt att relationen med nyckelarbetarna hade bidragit till förvandling. Majoriteten ansåg att den terapeutiska påverkan av relationen med nyckelarbetaren var mer hjälpsamt än psykoterapi eller annan typ av rådgivning, i synnerhet inledningsvis. Vad som måste tas med i beräkningen är dock att det en person anser vara hjälpsamt kanske inte är det som faktiskt är hjälpsamt.

### 3.2 Vändpunkter och förändringsprocesser

Stig Arne Berglund är verksam som universitetslektor vid Institutionen för socialt arbete på Umeå universitet och har gjort rapporten ”Vändpunkter och förändringsprocesser för ungdomar i riskzonen – en treårig uppföljning av ungdomar från YAR-projektet i Borlänge” (2007).

Studiens syfte var att under en treårsperiod undersöka vändpunktsprocesser hos 18 ungdomar, nio flickor och nio pojkar mellan 15-17 år, som påbörjade det ettåriga YAR-programmet (youth-at-risk) i Borlänge hösten 2003. De hade före programmet olika typer av problematiska livssituationer och bedömdes vara i riskzonen för att etablera och fördjupa problematiska livsstilar. Avsikten med studien var att ge en nyanserad och dynamisk bild av deras långsiktiga förändringsprocesser och att dra slutsatser om vad som påverkar dessa. YAR-projektet är ett amerikanskt-engelskt program vars syfte är att skapa förutsättningar för ungdomar i riskzonen att på frivillig väg förändra sina liv. Programmet är inriktat på att minska ungdomarnas riskfaktorer och främja deras skyddsfaktorer, samt ha ett helhetstänkande omkring förändring och samspelet mellan individ och miljö.

Studien har genomförts utifrån individuella intervjuer vid tre olika tillfällen med de 18 ungdomarna. Före programmets början, vid avslutet ett år senare och därefter ytterligare två år senare har ungdomarna fått berätta om sin livssituation, om de metoder som användes och slutligen summera upp sin nuvarande situation och vilka vändpunkter och förändringsprocesser de upplevt. Studien kompletterades med sex ungdomar som genomgick programmet två år tidigare samt utdrag och intervjuer med socialtjänstens personal. Slutligen jämfördes de aktuella ungdomarnas situation med en kontrollgrupp av ungdomar som skulle ha deltagit i programmet, men som avstod.

YAR-programmet inleddes med en veckas intensivläger med stora fysiska, sociala och mentala utmaningar. Efter den veckan fortsatte projektet med hjälp av socialtjänstens personal och en mängd lokala stödpersoner. Ungdomarna, stödpersoner och socialarbetare möttes regelbundet under ett års tid.

Ett teoretiskt resonemang förs kring en tveksamhet att betrakta kontrollerade faktorer som de enda giltiga kunskapsunderlagen vid mätning av insatsers effektivitet. Det finns flera faktorer som exempelvis relationer och mellanmännsliga möten i en förändringsprocess som är mycket svåra att mäta, men kan ha stor betydelse för en individs positiva utveckling och förändring.

I studiens resultat presenteras tre avgörande faktorer för ungdomarnas positiva utveckling och förändring. Den första är speciella situationer och händelser som gjort starkt intryck och som i efterhand upplevs ha haft avgörande betydelse för fortsättningen. En ökad medvetenhet och mognad hos ungdomarna med utvecklade erfarenheter, värderingar och mål beskrivs som en annan väsentlig komponent i förändringsprocessen. Det som framställs som det mest betydelsefulla för en positiv utveckling och förändring är speciella människor och relationer som på ett avgörande sätt förändrat förutsättningar och fått inflytande över förändringsprocessen. Det handlar både om kortvariga, tillfälliga och om relationer av mer långvarigt slag. De personer som gjort starkt intryck, blivit förebilder och fått betydelse har engagerat sig på ett personligt och speciellt sätt. De har lyssnat, visat omtanke, bekräftat och motiverat dem. Utanför de professionella delarna av uppdraget har de visat empati, personligt bemötande och obyråkratisk medmänsklighet. Ungdomarna beskrev engagemang som sträcker sig utanför det förväntade och har formen av ett personligt intresse. Dessa personer kan vara socialarbetare, stödpersoner, jämnåriga, partners eller föräldrar. Möjligen var det en del av den enskilde ungdomens subjektiva upplevelse. Oavsett detta framstod ändå behovet av att bli bemött och bekräftad som person som något avgörande.

Studien har ett genusperspektiv, där skillnader och likheter mellan flickor och pojkar undersöktes. Problematiken och förändringsprocesserna såg olika ut mellan könen, men vändpunkterna för ungdomarna var likartade mellan könen. Ungdomarnas möjlighet att berätta om sin utveckling och förändring i studien lyftes fram som ytterligare en faktor som påverkade deras positiva utveckling. Detta eftersom de då gavs tillfälle att stanna upp och strukturera och beskriva det som har varit betydelsefullt och viktigt i deras utveckling, ge regi åt sig själv och den roll man vill spela i sitt eget liv.

### **3.3 Relationer för ökad motivation**

”Sedd, hörd och älskad – En studie om lärarens relationsarbete för ökad motivation i ämnet idrott och hälsa” (2010) är en kvalitativ studie av Erik Elenstrand och Lina Jakobsson, Örebro Universitet, om lärarens relationsarbete för ökad motivation med fokus på ämnet idrott och hälsa. Syftet med studien var att undersöka hur lärare i idrott och hälsa uttryckte att relationens betydelse mellan elev och lärare kan påverka motivationen hos de elever som sällan eller aldrig deltar i undervisningen. Studien bygger på sju semistrukturerade intervjuer med lärare i ämnet idrott i grundskolans senare år samt gymnasieskolan.



Studien beskriver hur både individuella och sociala faktorer påverkar en människas motivation på olika plan och belyser framför allt relationens betydelse i arbetet med barn och ungdomar. Individuella faktorer kan vara upplevelser samt personens värderingar och sociala faktorer kan vara relationer till andra människor samt deras förväntningar. De komponenter som framhölls som viktiga i arbetet med barn och ungdomar var även engagemang, respekt, empati, och omsorg. Omsorg förklarades med att läraren brydde sig om hur eleverna mår, deras hälsa och utveckling samt förmedlandet av värme. Andra viktiga faktorer var ett vänligt bemötande och förmågan att sätta gränser.

Studien tar även upp människors behov av att känna sig omtyckta och värdefulla. Dessa behov bör även tillgodoses under skoltid för ökad motivation och välmående bland elever. I studien förs ett resonemang om att skolan är en värdefull institution i förmedlandet av en human kultur och att skolan därför bör bli bättre på att praktisera omsorg.

Studiens resultat visar att ökad motivation bland elever kan uppnås genom att relationsarbetet och undervisningen präglas av trygghet, omsorg, förståelse och tillit. Vidare beskrivs att detta kan skapas genom en personlig relation mellan elev och lärare, att läraren för en dialog med eleven, att läraren är tydlig och att läraren kan sätta sig in i elevens värld och situation. För att nå de elever som sällan eller aldrig deltar i undervisningen beskrivs viljan hos läraren att arbeta med barn och ungdomar som en viktig utgångspunkt, men framför allt ett engagemang att söka upp dessa elever i korridoren, i matsalen eller på rastplatser. En av lärarna uttrycker att de behov barn har är att bli sedd, hörd och älskad och att lärare som profession har en uppgift att tillgodose detta under skoltid.

Slutsatserna av studien visar att när en elev känner sig sedd, hörd och älskad av läraren ökar möjligheterna för ökat lärande hos eleven. Det som kan försvåra lärarens relationsarbete med elever för ökad motivation är tidsbrist och risken att relationen blir för personlig. Flera av lärarna uttryckte att tiden är ett problem som gör att de inte hinner motivera eller ta sig tid för den enskilde eleven som de hade behövt och önskat.

### **3.4 Vikten av goda relationer i behandlingsarbete**

Studien är gjord av Elizabeth Rétfalvi på Mittuniversitetet på institutionen för socialt arbete. Den heter "Tillit och trygghet - en studie av ungdomars upplevelser av en behandlingsrelation" (2006). Syftet med studien är att få en ökad kunskap och förståelse för hur stor vikt ungdomar lägger på relationen till behandlingspersonal i behandlingsarbete samt belysa vilken roll en god relation till personalen spelar för ungdomarnas framtidsmöjligheter.

Frågeställningarna tar upp frågor som ”är vården mellan vårdtagare och vårdgivare viktig för vårdens effekter?”, ”Går det att skapa en ny trygg bas i ungdomsåren om man inte haft det som barn, med hjälp av en engagerad behandlare?” ”Samt, kan man kompensera en förlorad relation med föräldrarna med någon annan?”

Metoden som har använts i denna studie är kvalitativa intervjuer. Intervjuer har skett med ungdomar som tidigare varit på ett behandlingshem som heter Pilevallen, detta för att få ungdomarnas egna beskrivningar av deras upplevelser, tankar och känslor. Pilevallen är ett behandlingshem som riktar sig till både pojkar och flickor i åldern 13-18 år. Behandlingens mål är att erbjuda ungdomarna en emotionellt trygg miljö, att tillsammans med vuxna förebilder få hjälp med att stärka sin identitet.

Informanterna i studien består av tre ungdomar mellan 17-20 år som bodde på Pilevallen under drygt ett års tid till tre års tid. Det som ungdomarna har gemensamt, förutom att de bott på behandlingshemmet, är att de haft det svårt i familjerelationerna under uppväxten. Presentationen av resultat och analys är indelad i olika teman utifrån intervjuguiden. Dessa är tiden innan Pilevallen, tiden på Pilevallen samt tiden efter Pilevallen.

Resultatet visar att när de först kom till behandlingshemmet så kände de att miljön var väldigt varm och välkomnande och att personalen hade ett bra bemötande. De beskriver sedan hur de upplevde en relation och en trygghet från personalen som de aldrig hade upplevt med sina föräldrar. I och med personalens engagemang kände dem att de kunde vända sig till personalen för hjälp när det behövdes. De kände att personalen både kunde vara en kompis de kan prata med samt en vuxen handledare. Det dröjde ett tag innan ungdomarna vågade lita på personalen och det fanns svårigheter att skapa anknytningar. Tryggheten och avsikten att hjälpa ungdomarna gjorde att de kände att de inte skulle bli svikna igen. Många lyckades övervinna tidigare besvikelser i kontaktskapanden. Ungdomarna beskriver hur de lyckats lita på andra människor omkring dem och att de inte är så bortstötande och misstänksamma längre. De beskriver också hur de med personalens hjälp kunnat bygga upp ett självförtroende och en självtillit med hjälp av ömsesidig respekt till andra vuxna. Ungdomarnas berättelser visar på att de tidigare har haft dåliga erfarenheter i kontakten till vuxna, de hade inte känt vuxnas stöd och medmänsklighet men idag känner de alla tre en tillit till vuxenvärlden. Ungdomarna beskriver hur personalens engagemang bidrog till känslan av att någon brydde sig om dem och månade om deras välmående och det var det som bidrog till att de kommit så långt i sin utveckling. De beskriver det som en ömsesidig relation med kärlek och respekt. Resultatet kopplat till studiens sista frågeställning visar på att det inte går att kompensera en förlorad relation med föräldrarna, men att andra vuxna kan utgöra ett komplement.

## 4. Teoretiskt resonemang

För att få ett brett kunskapsfält kring teoretiska utgångspunkter om kärlek som praktiskt redskap i socialt arbete valde vi att kontakta Bengt Börjeson, professor i socialt arbete på Institutionen för socialt arbete på Ersta Sköndal Högskola. Vi träffade Bengt Börjeson för ett informellt samtal, där han delgav oss synpunkter, erfarenheter och tips på litteratur. Vi fann tyvärr ytterst lite vetenskaplig litteratur kring begreppet kärlek i det sociala arbetet. De teoretiska utgångspunkterna vi har valt grundar sig i litteratur och teorier kring innebörden av ett professionellt förhållningssätt, relationens betydelse i arbetet med människor i utsatthet samt vikten av engagemang, empati, kärlek och ett gott bemötande i det sociala arbetet.

### 4.1 Att vara professionell

Ulla Holm är legitimerad psykolog, legitimerad psykoterapeut och docent i pedagogik vid Uppsala universitet och har forskat kring begreppen empati och professionalitet. Holm menar att den professionella hållningen är till för att vara ett skydd mot hjälparens godtycke (Holm, 2009, s.66). Scenen för ett professionellt agerande som Holm (a.a., s.12) beskriver är sjukvård, socialtjänst, rättsväsende, skola och andra yrkesområden där möten med människor är centralt. Enligt Holm innefattas ett professionellt förhållningssätt av att acceptera att relationen till klienten inte är symmetrisk och att i sitt yrkesutövande ständigt styras av det som gagnar klientens legitima behov och inte de egna behoven, känslorna och impulserna. Det innebär att visa respekt, intresse, värme, medmänsklighet, empati och personligt bemötande. En (något så när) medvetenhet om egna behov, känslor och impulser är en förutsättning för ett professionellt handlande, menar Holm (2009, s.51-55). Personlig lämplighet, utbildning och handledning är tre centrala utgångspunkter för att hjälpa människor i utsatta situationer (a.a., s.9). En sådan uppgift kräver professionell hållning vilket innefattas av följande fem krav: kunskap, självkänedom, empati, självreflektion och självdisciplin. Med kunskap menar Holm (2001, s.42-49) teoretisk betonad kunskap om psykologiska och sociala förhållanden, interaktionella fenomen och konsekvenser av olika sätt att hantera dem, kunskap om etiska dilemman som kan infinna sig samt de psykiska påfrestningar som kan uppstå. Ett professionellt bemötande omfattas även av att skilja på personligt och privat, menar Holm (2009). Kravet på självkänedom är därför grundläggande i den professionella hållningen. Alla människor har i olika utsträckning behov av att bli sedda, bekräftade och omtyckta. Andra exempel på integrerade personliga behov är behovet att vara duktig, behövd, att få vara i blickpunkten och behovet av kontroll och makt. För att dessa

behov inte ska komma till uttryck i relationen till klienten är det av stor vikt att som hjälpare vara medveten om dessa och hur de hanteras samt att dessa behov till viss del tillfredsställs genom handledning, stöd och uppmuntran från ledning, i arbetsgrupp eller privat (a.a., s.58-63). Endast om de egna känslorna och behoven är medvetna, kan man hantera dem så att de inte styr kontakten med den hjälpsökande och de övervägande som gäller denna. Även om det i praktiken är en omöjlighet att i varje ögonblick ha en sådan medvetenhet, måste ändå inriktningen alltid vara att utvidga sin kännedom om egna problemområden, egna typiska sätt att reagera i speciella situationer och med vissa människor, egna karaktäristiska psykiska försvar och känslomässiga obalanser (Holm, 2001, s.43). Att av olika anledningar delge klienter personliga erfarenheter och upplevelser belastar klienten istället för att stödja, menar Holm (2009, s.58-63). Medvetenheten om egna känslor och behov medför dock inte automatiskt att hjälparen avstår från att leva ut dem. Därför krävs att en självdisciplin mobiliseras för att avstå från att i första hand följa de egna behoven (Holm, 2001, s.48). Det fjärde kravet som ingår i professionell hållning är empati. Empati innebär förmågan att sätta sig in i och förstå en annan människas känslor och psykiska situation och att vägledas av dessa för att kunna hjälpa henne eller honom (Holm, 2009, s.120). En hjälpare som empatiskt kan uppfatta vad som ligger bakom en hjälpsökandes utspel, provokationer eller beroendehållning har större möjlighet att ta hand om dessa reaktioner på ett sätt som är avpassat efter den andres behov och inte styrt av de egna känslorna (Holm, 2001, s.47). Det sistnämnda kravet om självreflektion innebär att granska sin egen insats i samspel med andra: Vad gjorde jag som bidrog till att det gick så bra eller så dåligt? En förmåga till att reflektera över sig själv bidrar till en större självkännedom och ett större medvetande över sina personliga behov, menar Holm (a.a., s.48).

Holm (2009, s.9-10) betonar att ett professionellt bemötande kräver mer än att vara snäll, tillmötesgående och vänlig. Med ”klientens/patientens legitima behov” menar Holm (a.a., s.52) innefattas av att bli behandlad med respekt, få ett personligt bemötande samt att få ta del av hjälparens kunskaper och erfarenheter. En professionell hjälpare, som mobiliserar sin kunskap och signalerar att hon anstränger sig, intresserar sig och bryr sig om, har större möjlighet att väcka tillit och ge en öppning för samarbete. Att vara personlig är att visa uppmärksamhet, intresse, närvaro, koncentration och att se den andre som en medmänniska. Att visa respekt innebär att förmedla att den andre har ett värde som medmänniska, ett värde som är absolut och inte graderbart. Att respekt är viktigt beror på att den påverkar vår självbild. I självbilden ingår allt vi tycker om oss själva, både positivt och negativt. Vi har utvecklat vår självbild i samspel med andra och fortsätter att göra det (a.a., s.52-53).

Professionell hållning innebär även, enligt Holm (2009, s.49), att till den hjälpsökande förmedla vissa förhållningssätt och värderingar. Dessa värderingar och förhållningssätt förmedlas genom det bemötande som ges den hjälpsökande. Den professionella relationen bör därför baseras på respekt, ärlighet och omsorg. Relationen mellan den professionella hjälparen och klienten karaktäriseras av att hjälparen i viss bemärkelse är i en maktposition och klienten befinner sig i en beroendeposition. Denna beroendeställning gör att hjälparens respekt blir extra viktig (a.a., s.53). För att skydda klienten i denna ojämna maktsituation, måste den professionella hjälparen vara medveten om detta samt tillägna sig en uppsättning etiska riktlinjer, vilket är en del i ett professionellt agerande. En medvetenhet om ett eventuellt behov av kontroll och makt hos hjälparen måste också erkännas, annars kan det äventyra klientens rätt att bestämma över sig själv (Holm, 2001, s.42). Relationen mellan hjälpsökande och hjälpare skiljer sig från vänskapsförhållanden, menar Holm. En vänskapsrelation kännetecknas av en ömsesidighet i den bemärkelsen att båda parter har samma rättigheter och förpliktelser. Hjälparen och den hjälpsökandes intresse fokuseras på den hjälpsökande; det är dennes behov som sätts i förgrunden. Den hjälpsökande har rätt att kräva att hjälparen visar respekt för henne, engagerar sig i hennes problem och använder hela sitt yrkeskunnande för att hjälpa henne. På grund av den speciella psykologiska situationen innebär att vara hjälpsökande att det är en psykologisk orimlighet att kräva respekt eller tacksamhet för hjälpen. Hjälparen kan naturligtvis inte heller kräva att den hjälpsökande engagerar sig i hans personliga problem (a.a., s.51).

Professionell hållning skiljer professionella från "amatörhjälpare", menar Holm (2009, s.48). Den förväntas läras in under yrkesutbildningen som ett led i professionalitet, där även yrkesidentitet, psykologisk kunskap och etiska värderingar ingår. Yrkesidentiteten ger oss vägledning i vad som ingår i våra förpliktelser i yrkesutövandet och vilka etiska regler som gäller. Att arbeta som professionell hjälpare medför stora psykiska påfrestningar, påfrestningar som under senare tid uppmärksammas i diskussionerna kring utbrändhet hos människor i yrken där människor är centralt, menar Holm (2001, s.213). Forskning och erfarenheter pekar i samma riktning: Hjälpare med hög grad av professionalitet i form av medvetenhet om egna reaktioner och känslor har lättare att hantera kraven utan att deformeras psykiskt. Varje utbildning för blivande professionella hjälpare har därför ett ansvar för att hos sina elever utveckla en sådan medvetenhet, som också är grunden för den empatiska förmågan (a.a., s.213).

Kurt Gordon (2005, s.120-130) beskriver i enlighet med den amerikanske psykologen Carl Rogers tre egenskaper som utmärker ett professionellt förhållningssätt. Dessa är kravlös

värme, äkthet och empati. Med kravlös värme menar Gordon mänsklig värme, omtanke, respekt samt förståelse och acceptans för den människa klienten är. Förståelse och acceptans innebär inte att hjälparen ska gilla eller godta alla klientens handlingar, men att försöka förstå och acceptera klienten som person och den situation som klienten befinner sig i. Att förmedla värme, respekt och omtanke sker ofta bäst utan ord, menar Gordon. Gordon understryker att värmen bör om möjligt vara kravlös. Detta med tanke på att många klienter aldrig har fått erfara villkorslös kärlek, utan det har istället varit förenat med krav att återgälda det de har fått eller ståva efter att tillgodose föräldrarnas behov av kärlek. Att ge uttryck för kravlös värme kan vara svårt, menar Gordon. Det gäller att varje socialarbetare hittar sitt förhållningssätt med hänsyn till utbildning, personliga förutsättningar och den enskilda klientens behov av närhet och avstånd. Betydelsen av äkthet i ett professionellt förhållningssätt innefattas av att vara genuin och ärlig i det hjälparen säger och gör. Ju mer skadad och ångestfylld en klient är, desto mer sensibel är han i regel också för vad som är genuint och vad som är spelat. Det kan därför få mycket negativa effekter när en socionom i all välvilja försäkrar klienten om en tillgivenhet som hon egentligen inte känner. Diskrepansen mellan orden och icke verbala signaler observeras lyhört av klienten. Hans kanske välgrundade negativa förväntningar på vuxna och auktoriteter bekräftas och motståndet att anförtro sig åt socionomen förstärks. Det är bättre att vara återhållsam med uppmuntrande tillrop och uttryck för känslor, tills de verkligen bottnar inom oss (a.a., s.122-123).

## **4.2 Asymmetri**

Gunnar Bernler och Lisbeth Johansson (2001) beskriver vikten av att som behandlare inom psykosocialt arbete vara ärlig mot sina klienter om den asymmetri som finns i behandlingsrelationen. Behandlaren måste uppmärksamma klienten på att hon har andra relationer (klienter samt privata). Behandlaren kan inte lova klienten evig tro och kärlek. I många fall är behandlaren den enda nära person som klienten har en relation till medan behandlaren i större uträkning har andra viktiga relationer. Dessa består både av andra klienter, men även av privata givande och utvecklande relationer. Bernler och Johansson menar att detta är nödvändigt för en behandlare, annars är det hennes egna behov som styr behandlingen. Om hon är fattig i samma utsträckning som klienten har hon heller ingenting att ge (a.a., s.135).

Holm (2009) menar att en relation till en klient blir asymmetrisk genom att det är den professionella hjälparen som har krav på sig att låta den andres behov ha företräde. Hon menar också att ibland känner hjälpare bitterhet då de inte accepterat villkoren i rollen, utan tycker sig ha rätt till uppskattning och tacksamhet från klienten (s.55-56).

### **4.3 Empati**

Empati är något som bör ingå i en professionell hållning, menar Holm (2001). Bernler och Johansson (2001) talar om empati som att man sträcker ut sig från sig själv mot den andre i ett försök att göra hans värld till sin. De menar i att ”tycka om” ligger upplevelsen av likheten mellan mig och den andre som gör att man kan sätta sig in i personens position. Likheten med den andre, utifrån basala likheter som att vi båda är människor, är den grundläggande förutsättningen för förståelse. Utifrån vår likhet förstår vi olikhet. Kännetecknet för en god behandlare är alltså att han kan sätta sig in i den andres ställe. Han kan dela den andres värld, även fast denne till synes är väldigt olik honom själv. Författarna är skeptiska till den doktrin som säger att man når bättre förståelse om man själv delat den värld som klienten lever i. De menar alltså att man inte arbetar bättre med klienter om man själv haft samma problem. De anser att för den som är mycket lik blir svårigheten att åstadkomma förändring, det är mötet med det främmande som innehåller fröet till förändring (a.a., s.140). Gordon (2005, s.125) karakteriserar empati som att leva sig in i en medmänniskas känslor och reaktioner med utgångspunkt från hennes upplevelser och värderingar. En hjälpare kan vara empatisk i sitt förhållande till en klient utan att för den skull gilla hans handlingar eller hans person. Ökad inlevelse och förståelse av klientens bakgrund, uppväxtförhållanden och nutida situation leder till en sakligare bedömning av vad hjälparen kan göra för klienten.

### **4.4 Relationer**

Bernler och Johansson (2001) framhåller vikten av att skapa och vidmakthålla relationer inom psykosocialt arbete. Med relationer menas behandlingsrelationer. Det är enligt dem därför av största vikt att behandlaren har stora kunskaper om både mänskliga relationer i allmänhet, men även de processer och fenomen som är förknippade med utvecklandet och etablerandet av relationen.

Hjälprelationen är komplementär och inte symmetrisk. Detta eftersom den ena är hjälpare (behandlare) och den andre blir hjälpt (klient). Relationen kan vara mer eller mindre symmetrisk, och viss grad av symmetri krävs för att relationen överhuvudtaget ska existera.

Ömsesidigt gillande samt respekt är två komponenter som enligt författarna måste finnas för att hjälprelationen ska kunna finnas. Inom socialtjänsten kan snedheten i relationen förstärkas genom att socialtjänsten även representerar samhället och kontrollen det innebär.

Författarna menar också att man inte kan etablera en behandlingsrelation till någon man inte tycker om. Man behöver inte älska sin klient, men man måste se honom som medmänniska och känna ett basalt "tycka om" för klienten. Detta underlättas av kunskaperna om den andre och personens levnadsvillkor (a.a., s.129).

Båda parter har i en hjälpprocess föreställningar och fantasier om den andre som kommer att påverka relationen. Föreställningarna handlar om: problemet, om den andre samt om hjälpen. Är man inte medveten om dessa föreställningar kommer de att styra relationens utformning (a.a., s.143).

#### **4.5 Behandlingsrelationens två sidor**

Bernler och Johansson (2001) beskriver en dubbelhet i en behandlingsrelation - den medmänskliga och den instrumentella. De menar att mötet mellan klient och behandlaren är både yrkesmässigt och medmänskligt. De menar att man inte kan vara professionell utan medmänskliga komponenter. De menar också att den professionella relationen aldrig är en personlig relation. Klienten förväntar sig att hjälparen ska ha den kunskap, de resurser och den förmåga som behövs för detta. De menar att en rent kamratlig, medmänsklig hållning inte räcker för det professionella arbetet. De menar att den amatöriske hjälparen kommer till korta vilket leder till att hon sviker den hon ska hjälpa (a.a., s.141).

#### **4.6 Förståelse genom teori**

Inom socialt arbete menar Bernler och Johansson (2001) att det är nödvändigt att göra orsaksanalyser. Genom att använda teorier kan vi förklara klienters problem i kausala termer. Vi vill också kunna göra förutsägelser av vilken effekt en viss förändring har. Vi ställer då med teorins hjälp upp hypoteser. I psykosocialt arbete används i stället termen cirkulära orsakssamband. Då är det svårare att peka ut vad som är orsak eller vad som är verkan i en process. I stället konstateras att det rör sig om påverkan av olika faktorer. Bernler och Johansson menar att med teorins hjälp kan öka förståelsen av både klienten i behandlingssituationen samt själva behandlingsprocessen. De menar då att sunt förnuft, medkänsla, inlevelse och intuition, visserligen är nödvändiga men inte tillräckliga för att vi ska kunna förklara klientens problem eller förstå dem. De menar att förståelse av klienten och



förståelse av processen inte är samma slags förståelse. Så när vi säger att vi förstår klienten menar vi att vi kan sätta oss in i personens känslor och känna personens intentioner och motiv. Förståelsen av behandlingsprocessen innefattar även en förståelse av mig själv och själva processen. Denna förståelse är på flera nivåer. De menar att detta är nödvändigt för att höja nivån på en verksamhet och utföra ett professionellt psykosocialt arbete. Däremot menar de också att den teoretiska reflexionen kan ha en hämmande effekt på utförandet (s.39-43). Detta kan vara fallet när behandlaren tycker att han vet bäst utifrån teori och beprövad erfarenhet (s.255).

#### **4.7 "Idiotälska"**

I det informella samtalet med Bengt Börjeson (personlig kommunikation, 2011-05-17) berättade han om sin tid på Barnbyn Skå, där han bland annat arbetade med utåtagerande ungdomar. Barnbyn Skå startade 1947 av Stockholms barnavårdsnämnd som ett alternativ till dåtida barnavårdsinstitutioner. Verksamheten stängde 2005. Han berättade att deras bemötande som personal skulle vara att "idiotälska" dessa barn. Med det menades att fortsätta att älska dem, trots motstånd, tills de förstod att man ville dem väl. Bengt Börjeson menar att det var ett sätt för dessa barn att få en ändrad självuppfattning. Han tillägger att det dock inte räckte att "idiotälska". Han menar att det är en viktig grund, men att det också är viktigt att förstå barnet. Barn som genomgått traumatiska upplevelser behöver även terapi, anser han, och att bra terapi kan innehålla kärlek.

För att arbeta med människor i utsatthet krävs både personlig lämplighet och utbildning, menar Börjeson. Han talade också om att i det sociala arbetet är det viktigt att vara autentisk. Att vara genuin i det man, som socialarbetare, säger och gör. Han säger också det är viktigt som hjälpare akta sig för det beroende av att bli älskad som många av dessa människor har. Brist på kärlek och omsorg i nära relationer kan skapa detta beroende. Att inte beakta detta eventuella beroende kan göra dessa människor illa, menar han. Han säger också att det är viktigt att som personal förbereda klienten ordentligt på att det väntar ett avslut i relationen. Han menar att det annars kan orsaka smärta.

När det kommer till ordet kärlek anser Bengt Börjeson det vara användbart eftersom det fångar upp saker som inget annat ord kan beskriva. Däremot är denna kärlek, menar Bengt, inte lika med den kärlek som används i vardagen. Bengt Börjeson anser att det mycket väl går att använda kärlek inom allt socialt arbete. Hindret är inte myndigheten i sig. Hindret utgörs utav bristen på resurser och organisering. Han refererade detta till bilaga 7 till betänkande

”Lag om stöd och skydd för barn och unga (LBU), SOU 2009:68 (personlig kommunikation 2011-05-17). Bilagan heter ”Det är ju ett svårt och oerhört kvalificerat jobb – Om förutsättningarna för att utveckla det sociala arbetet med barn och ungdomar” (s.227). Han beskriver också där betydelsen av organiseringen av det sociala arbetet. Han framhåller även vikten av att socialarbetaren ges handlingsutrymme för sin personliga och professionella kompetens. När socialarbetaren själv beskriver sin arbetssituation är en framhållande kritik att man känner sig begränsad. De vida ramar för det sociala arbetet som man ville skapa i och med socialtjänstlagens tillkomst har krympt – tvingande kommunala riktlinjer, resursbrist osv. är viktiga omständigheter när det gäller det minskade antalet frihetsgrader för socialarbetarna, menar författaren. Han menar också att de administrativa arbetsuppgifternas ofta har företräde framför klienterna samt att det ibland belönas att ha distans till klienterna (s.287).

Bengt Börjeson skriver även i sin bok ”Förstå socialt arbete” 2008 om förutsättningarna för att det sociala arbetet ska genomsyras av ett inlevelsefullt möte mellan socialarbetaren och klienten. Han menar att arbetet förutsätter en bra organisering. Vilket bemötande av klienten som belönas och hur mycket stöd man får i arbetsgruppen samt av ledningen (s.360).

#### **4.8 Kärlek i socialt arbete**

Jenny Green är socionom med mångvarig erfarenhet inom socialtjänsten. Hon har skrivit boken ”Etik i socialt arbete” (1996) som handlar om antaganden om att de flesta socialarbetare bär på en etisk reflektion, men många gånger saknar ord för densamma. Hon menar att det är i socialarbetarens alla möten med klienter som etiken måste vara hållbar. Hon menar också att det är i växelspelet mellan teori och praktik som socialarbetaren kan nå fram till den etiska mognaden. Detta kräver självkännedom och självprovning. Med etik menas att kritiskt fundera över sitt förhållningssätt, och vilka normer, värderingar och regler som styr över det (a.a., s.22).

Green talar om vikten att som klient bli sedd och bekräftad i sin identitet. Hon menar att bara bli sedd som den person du är, inte i första hand som värsting, alkoholist eller slarvig mamma kan bli början till en upprättelse och ett rehabiliteringsarbete. Hon menar att det är människovärdesprincipen. Att oavsett hur en person lever så har personen ett värde för att personen finns (a.a., s.78). Green menar också att genom att möta klienten i en hållning präglad av kärlek, empati samt respekt låter man klienten vara ett Du inte ett Det. Hon framhåller att detta tillsammans med kunskaper inom psykologi, sociologi samt pedagogik är grunden i socialt arbete. Ordet kärlek är användbart i socialt arbete, menar Green (a.a.,s.215),

eftersom det inte finns något annat ord som motsvarar den avgörande grundhållningen i mötet. Kärleken är en aktiv hållning, inte primärt en känsla, framhåller Green. Den är personlig men inte privat, och den varken kan eller bör nå fullständig ömsesidighet, enligt Green. Hon menar att kärlek är en grundhållning som man måste bestämma sig för eftersom den inte alltid uppträder spontant. Kärleken i mötet är den grundläggande vilja att se klienten som hon är, att bejaka henne som en unik person med ett oantastligt människovärde och att vilja henne väl. Kärleken är också kärnan i det etiska kravet. Hon menar att ju mer man som socialarbetare anstränger sig i denna handling ju mer integreras den i den personliga utövningen av yrket och blir en spontan del av mötet med klienten (s.215). Hon framhåller också att det är socialarbetaren som skall möta klienten i kärlek inte tvärtom.

Green (a.a., s.216) menar att en socialarbetare kan känna olika inför olika klienter. Det kan vara så att vissa klienter tycker man om, vissa har man svårare för och vissa som inte känner någonting alls för. Hon menar att som professionell socialarbetare, måste man ge dessa känslor en underordnad betydelse till förmån för den aktiva handling som det kärleksfulla bemötande innebär.

## 5. Resultat

Syftet med denna uppsats är att undersöka betydelsen av kärlek som praktiskt redskap i socialt arbete, med utgångspunkt i en organisation som framhåller kärlekens betydelse för sina resultat. De tolv respondenterna fördelat i de tre fokusgruppsintervjuerna var övervägande överens i många resonemang och uppfattningar. Vissa delskiljaktigheter rådde gällande åsikter, uppfattningar och tillvägagångssätt om kärlek som praktiskt redskap i socialt arbetet, men i de flesta diskussionerna förelåg konsensus.

Utifrån det transkriberade materialet kunde vi utläsa sex teman. De teman vi valt grundas i studiens tre frågeställningar samt det respondenterna har uttryckt som viktiga aspekter i att använda kärlek som ett praktiskt redskap i socialt arbete. Dessa teman är: *det unika med Kids Company enligt respondenterna, relationen, klienternas problematik och behov enligt respondenterna, tid, personalpolitik och egen vinning, kärlek samt engagemang*. Efter detta redovisas också resultat från observationerna, vilka genomfördes på våra studiebesök på Kids Companys huvudkontor, samt på deras skolcentra i London.

### 5.1 Det unika med Kids Company

Alla respondenter talade om att Kids Companys arbete är unikt, men det fanns delade åsikter om varför. Många var överens om att organisationen har ett hjärta och en själ. Flera nämnde också det faktum att organisationen är icke utestängande som något centralt.

Flera av respondenterna jämförde Kids Companys arbete med socialtjänsten och andra organisationer som arbetar med socialt arbete.

I flera av diskussionerna i fokusgrupperna talades det om att det som är unikt med Kids Company är att nyckelarbetarna har tid. Saker och ting får ta den tid det behöver, vilket gör att relationsarbetet underlättas.

Flera talade också om friheten i arbetet som något unikt. De menade att många andra arbetsplatser har ganska strikta regler om vad som får göras och inte. Nyckelarbetarna på Kids Company får själva komma på kreativa lösningar för att lösa problem när det gäller klienterna. En av respondenterna berättade:

You have a lot of freedom so meaning you can put your personal input, your personal skills, your personal philosophy and ideas. You can bring it into the work. We are not limited. We are actually encouraged to bring up, to come up with new ideas.

En av nyckelarbetarna förklarade att det är många saker som är unika med Kids Company, bland annat berättade han: *...//we pick up other organisations mess, we clean it up, or try*

to//... En annan nyckelarbetare höll med och berättade att socialtjänsten ibland kontaktar Kids Company för att de behöver hjälp med någon klient. Han berättade också att de hjälper klienterna med många olika saker på många olika sätt. De hjälper inte bara till med boende eller försörjning. De arbetar på flera olika fronter samtidigt. Han berättade att de till exempel hjälper till med migrationsärenden, skolverksamhet samt att de arbetar med både barn, ungdomar och deras föräldrar. Detta var någonting som många av respondenterna uttryckte som unikt för organisationen.

En av diskussionerna rörde den ”öppna dörren policyn” som råder. Att klienterna kan komma för att de själva vill och att alla är välkomna. De menade att detta leder till att klienten själv kan diktera formen för relationen till nyckelarbetarna.

Några talade om att många som arbetar på Kids Company älskar sitt arbete, vilket flera beskrev att de aldrig tidigare hade gjort när det kommer till en arbetsplats. De framhöll känslan av att känna sig stöttade och bekräftade som något väldigt unikt. Flera berättade att de aldrig stannat så länge på en arbetsplats som de gjort nu på Kids Company, och denna trivselfaktor har enligt dem smittat av sig till klienterna. Ytterligare något som beskrevs i intervjun är att personalen blir behandlad som en individ i samma utsträckning som barnen.

En av nyckelarbetarna uttryckte att det som är unikt med denna organisation är att han får arbeta där trots hans egna problemfyllda bakgrund. Han förklarade:

What is special is the fact that I could work here. With all the hang-ups, I thought I had. Cause I had a kind of rough childhood and our boss Camila actually allows me to have those issues while I'm working, and as I am working through those issues, because we all get therapy.

En annan respondent utvecklade resonemanget och förklarade att nyckelarbetarna agerar som förebilder, vilket inger hopp till klienterna. Detta menar han tack vare att personer med egna trasiga liv och bakgrunder har möjlighet att arbeta på Kids Company, vilket han anser vara unikt. Det inspirerar barnen menade han, att se att det går att få ett bra liv trots problem med till exempel missbrukande, våldsamma föräldrar eller hemlöshet (personlig kommunikation 2011-04-07).

### 5.1.1 Kids Company i jämförelse med annan social verksamhet

Flera av respondenterna jämförde Kids Company med andra organisationer som arbetar med socialt arbete. De menade att andra organisationer kan bli opersonliga, där klienten endast blir ett nummer. Ett exempel de tog upp är socialtjänsten där de tar emot många olika människor varje dag och att det då kan vara svårt att visa kärlek. Skillnaden mellan Kids Company och

socialtjänsten beskrevs också när det kommer till anknytning. De menade att på Kids Company är det ett krav att personal ska skapa anknytning till barnen, vilket de inte menar att fallet är på socialtjänsten. De menade att socialtjänsten har fler regler och gränser och en respondent menade att socialtjänsten inte tycker om anknytning. Det unika är också, enligt några respondenter, att nyckelarbetarna verkligen lyssnar på klienterna. Ytterligare något som beskrevs som unikt är flexibiliteten hos personalen och att friheten i arbetet gör att de kan ta med i beräkningen allt som händer i en klients liv. De är inte lika styrda som de uppfattar andra organisationer eller socialtjänsten kan vara.

En annan nyckelarbetare menade att socialtjänsten är klinisk i sitt sätt. Hon tror att det kan ha att göra med att de behöver träffa så många olika klienter varje dag och att de inte har lika mycket handledning som de har på Kids Company. En respondent beskrev det unika i organisationen som att de kan ge barnen pålitliga relationer till vuxna: *We demonstrates that you actually are a valuable individual, even when the newspaper saying you're not, the media saying you're not, you're neighbours saying you're not.*

Nyckelpersonerna berättade också att vad de anser vara unikt är att de ibland kan vara tillgängliga för klienterna dygnet runt om så behövs. Om de har en klient med stora problem, kan de inledningsvis ha på telefonen tjugofyra timmar om dygnet den första tiden, av den anledningen att kunna bygga en bra relation till klienten. Om de vet att en klient går igenom någonting svårt och att han eller hon ibland skulle behöva stöd mitt i natten, kan de lämna telefonen på. Detta beskrev de som någonting de inte trodde att någon annan organisation skulle göra. De menade att de flesta andra organisationer arbetar åtta timmar om dagen och sedan stängs telefonen av (personlig kommunikation 2011-04-07).

## **5.2 Relationen**

I intervjuerna lyftes flera intressanta aspekter fram kring temat relationer. De framträdande resonemangen som fördes var kring betydelsen av relationen i arbetet med klienterna, viktiga komponenter i relationsarbetet samt hur kärlek kan vara en del av relationsarbetet.

### **5.2.1 Betydelsen av relationen**

Det som tydligt framkom från samtliga fokusgruppsintervjuer var att relationen är av stor betydelse för klienternas positiva förändring och för nyckelarbetarnas arbete. Många av klienterna beskrevs sakna bra relationer till sina föräldrar och andra i sin närhet. Flera har ingen kontakt med sina pappor och några har endast en sporadisk kontakt med båda sina

föräldrar, menade flertalet respondenter. Många av barnen och ungdomarna får inte den bekräftelse och den kärlek de behöver och vill ha, och vet inte vad det innebär att ha relationer som är byggda på kärlek. Relationsarbetet grundar sig i Kids Companys teoretiska referensramar kring människors identitet, grundläggande behov, anknytning och inre utveckling. En av intervjupersonerna uttryckte följande:

I think lot of the children and the families that we work with, I don't think that they have this kind of relationships. Pretty much 95 percent, they don't get shown that sort of love, so I think it's really important that we show them that it's possible to have that kind of relationship. Their experience of normal is very different from the average persons experience of normal. I think it's really important for them that we show them that in a normal world the average person has a lot of relationships that are based on love and not on emotional abuse or any other kind of abuse.

En annan intervjuperson fortsatte: *We are filling in relationships that are missing for some of the kids that we work with.*

I samtliga fokuserade gruppintervjuer berättade intervjupersonerna hur de genom relationen försöker att stärka klienterna på olika sätt. En intervjuperson uttryckte:

What the kids get at Kids Company is the sense of whatever you do, good or bad, it's not defining your value. We say like "You're valuable as an individual to us and to yourself, but you haven't realize it yet so let us show you how valuable we think you are. If you decide you don't want to see us for a couple of weeks, we'll probably phone you up and we will look forward to and welcome you the day you decide to come back.

I samtliga intervjuerna beskrevs relationerna som nära, kärleksfulla och vänskapliga relationer, där det är viktigt att du som nyckelarbetare är dig själv och att du håller dina löften.

En av intervjupersonerna utvecklade:

I think similar stuff really. Go that extra mile in terms of interventions. For a more human perspective it is important to really following things through. I have spent a whole day looking for houses for clients, anything really. And just stick to it, like you would do with a friend, a good friend. And being yourself, showing your difficulties and that you're doing your best. I think that makes it easier for them. 'Cause you know, then they feel like we are on the same almost, like we're equal in a way.

Respondenterna betonade i de olika intervjuerna att relationen mellan klient och nyckelarbetare kompletteras med relationer till andra anställda, volontärer och klienter på Kids Company. Nyckelpersonerna arbetar för att klienterna inte endast har en god och nära relation till sin nyckelarbetare, utan att de öppnar upp för nya kontakter och relationer till andra människor inom och utanför Kids Company. Detta på grund av att klienten ska kunna ha större möjlighet att vända sig till andra anställda och medarbetare med tankar och problem,

vilket gör arbetet på Kids Company lättare, men framför allt det faktum att ha flera goda relationer är en resurs och bidrar till att stärka klienten på olika områden.

I två av fokusgruppsintervjuerna diskuterades en jämförelse mellan nyckelarbetarnas relationer med klienterna och socialarbetare på sociala myndigheters relationer med klienter. En enad åsikt som framkom är att socialarbetare av olika anledningar brister i att visa engagemang och omtanke till sina klienter. *It's like on a Monday, sending them a text saying: "Hey, how are you doing? I'm just wondering how the weekend was?" You wouldn't do that in the social services, 'cause you'd only be contacting them for something specific.* En annan respondent fortsatte: *Or if there was trouble.* En tredje respondent svarade: *Yes, exactly. I think we have more of a relationship.* Första respondenten uttryckte: *Keeping them in mind in a way.* Andra intervjupersonen: *Yeah, you text "I haven't seen you for a while", rather than "Why haven't I seen you for a while?"* (Uttalade med en negativ ton).

Flera av intervjupersonerna berättade om hur klienterna ibland visar uppskattning och det är den bästa belöningen eftersom det är ett tecken på att nyckelarbetaren gör ett bra arbete. En respondent berättade:

Times when you get them to court or outside an appointment or something and you meet some of their friends and they're really happy and you're quite lucky and you're doing good work, they introduce you as a friend. They're not saying this out of shame. They say "This is my friend and he's helping me out right now". And it's really a big thing for us, 'cause we see then that it means really a lot to our clients that extra mile we go for them, you know, that extra effort we put in. To be introduced from our clients as a friend, it's not an easy thing for them to say. They've been excluded from the society. Nobody wants them. Everybody is pushing them into corners and to be introduced as a friend, I found it quite as a reward for us as key workers.

### 5.2.2 Viktiga komponenter i relationsarbetet

I resonemangen om relationsarbetet framhölls vissa egenskaper, förhållningssätt och tillvägagångssätt som särskilt essentiella. Dessa komponenter i relationsarbetet förklarades som en del av användandet av kärlek som praktiskt redskap i deras arbete, en så kallad *act on love*. Flera resonemang kretsade kring hur viktigt det är att ge kunskap om kärlek och relationer till klienterna. Främst genom de nya erfarenheter klienterna får genom de relationer de har till nyckelarbetarna och annan personal på Kids Company, men också genom att prata med klienterna om hur en god relation kan se ut, vilka fördelar en god kärleksfull relation kan medföra och hur en individs inställning och förhållningssätt kan påverka dennes relationer. *The love and the care that happens in the relationship needs to be taught about. I don't think it would be okay to love the kids like you'll always be there for them. It's important to talk*



*about love and the relationship, rather than just plugging all the holes*, berättade en nyckelarbetare. En annan fortsatte: *It's about saying: I'm here and there's going to be a process of love, learning, growing, boundaries, conflicts and separation. It's not that I don't love you or care about you, but it's about you learning and later on about you moving on as well.*

Respondenterna berättade även om samtal de har med klienter om varför det är betydelsefullt att vara snäll och att bry sig om andra människor, att ge och att få kärlek och vilka fördelar det för med sig. En annan ståndpunkt som framkom ur intervjuerna var vikten av att förklara för klienterna att det inte är en svaghet att visa kärlek, tillgivenhet och omtanke. För många av barnen och ungdomarna ses det som en svaghet och att det inte är något som är förenat med att kunna överleva på gatan. Därför menade respondenterna att det tog lång tid och att det ibland var svårt att få dem att förstå fördelarna med att ha ett kärleksfullt bemötande och att ge och få kärlek. I relationsarbetet, menade respondenterna, försöker nyckelarbetarna även eftersträva en jämlikhet mellan klient och nyckelarbetare, där det är angeläget att förstå varandras världar och situation. Möjligheten att klienten söker en tillhörighet i ett annat, mer säkert sammanhang tilltar, då hon fått en större inblick och förståelse för andra sammanhang. En respondent förklarade:

I had a 17-year-old boy saying to me "If I'm like you I wouldn't make it on the street at all" and I understand. He is completely right. I find it hard to adapt to his environment and he find it hard to be in our environment. It's up to the key worker to invite him, so to say, to our environment and show him that it can be safe and secure for him. It's important for him to know and to understand that as well as I need to understand how he is on the street, if he sells drugs, how he feels about it, if he beats up somebody for no reason or just for to get his drugs or his territory. It's sharing both ways, you know. I didn't know anything about the violence on the street and he doesn't know much about love, so we share this kind of experience and feelings.

I samtliga intervjusamtal berättade respondenterna om hur de försöker stödja klienterna i att utveckla positiva erfarenheter, värderingar, mål och framtidsplaner genom samtal och motivation samt förklara alternativa sätt att hantera tankar, känslor och situationer. De försöker eftersträva att inte stämpla, utan istället vara accepterande och respektfull i bemötandet med klienterna. *When they misbehave, we don't really blame the child for their behaviour. Instead we are really looking at what the reason is for that behaviour*, förklarade en respondent. Gränssättning och öppenhet i relationsarbetet, är andra viktiga faktorer som framhävdes i respondenternas resonemang. Genom att bygga en relation på kärlek, respekt, öppenhet och tillit ökar nyckelarbetarnas möjligheter att utmana klienterna i deras bakomliggande orsaker till ett visst agerande eller en viss handling, diskuterades i en intervju.

En respondent beskrev att det i samband med konfrontation finns en risk att relationen tillfälligt tar ett steg tillbaka, men att det i ett längre perspektiv bidrar till en positiv utveckling och förändring för klienten och att relationen i slutändan stärks. I arbetet med klienterna framhölls, i två av intervjuerna, betydelsen av att ha förmågan att lyssna på klienten samt att ha en helhetssyn på klientens situation.

I två av fokusgruppintervjuerna diskuterades det faktum att nyckelarbetarna agerar förebilder i relationerna till sina klienter och att det då även är viktigt att erkänna sina fel och brister, samt att visa sig känslig och sårbar och att förklara att det är en styrka att kunna göra det. Resonemangen kretsade flera gånger kring att det är nödvändigt att sätta gränser för åtaganden och prioritera sig själv först, inte bara för sin egen skull utan också för att visa för klienterna vikten av att kunna säga nej och att värdesätta sig själv. Att som nyckelarbetare erkänna sina misstag och förklara för barnen och ungdomarna att alla kan göra misstag är viktigt för klienterna och för relationen mellan klient och nyckelarbetare. Flera respondenter tog upp betydelsen av att vara ärlig, tydlig och förutsägbar i sitt agerande med gränssättning som nyckelarbetare i arbetet med klienterna. En intervjuperson förklarade:

It's that honesty when clients ask you for something. Sometimes it's easy to say yes, even though you don't have the time or the energy, but they see through all that. So hearing no can actually be very valuable, saying "I'm being very open with you now. I can't actually do that for you now." And eventually, you don't even have to say why. You can even say "I want to do that for you, but I can't". And later on, when you say "Yes, I can", it means a hell lot more. It's about being concrete and predictable.

Tålmod beskrevs som en annan betydelsefull egenskap i arbetet som nyckelarbetare, att inte ge upp på klienterna och tänka, som en respondent uttryckte det: *She probably won't meet me at this appointment, so I won't bother*. Regelbundenhet framhölls som ytterligare en väsentlig komponent. En intervjuperson berättade:

...//A little intervention often. So it might just be a phone call, a text, a conversation or a sandwich and a cup of tea regularly and once you're doing that, it is that little interaction to say "It's worth my world to come and see you, see how you are doing//...

### **5.3 Klienternas problematik och behov enligt respondenterna**

Flera av klienterna saknar tillit till vuxna, menade samtliga respondenter. Många beskrevs ha blivit svikna av sina föräldrar och andra vuxna på olika sätt och tillgång till kärlek och bekräftelse har varit mycket begränsad i deras liv. Många av barnen beskrevs också ha låg självkänsla och självförtroende, vilket nyckelarbetarna ständigt strävar efter att stärka. Flera av barnen bär på aggressioner och uttrycker dessa på olika vis, menade respondenterna. De

främsta anledningarna till att barnen och ungdomarna kommer till Kids Company är att de är i behov av kärlek och bekräftelse, något som de inte har att tillgå hemma eller i andra sammanhang i stor utsträckning. En intervjuperson uttryckte: *They are looking for someone who can value them and that is what we do.*

Många av de barn och ungdomar som bär på aggressioner har svårt att hantera dem. Flera av dessa klienter har även burit på dessa aggressioner under lång tid, vilket syns tydligt i arbetet med dem, menade flera av intervjupersonerna. En nyckelarbetare beskrev: *Some of the clients, they kind of expecting you to not wanting to speak to them because no one ever wanted to speak to them 'cause they are so aggressive.*

Vikten av att känna tillhörighet och att hitta sin identitet är också något som är tydligt hos flertalet klienter, förklarade flera av respondenterna. Kids Company arbetar för att vara ett stöd i detta. En annan nyckelarbetare beskrev:

*They're looking for a family by joining groups. They're looking for identity by owning things, behaving in certain ways and using certain languages. We are trying to provide that alternative to say "Look, what you want is actually a sense of belonging and that's rational. Lets give you a choice so that you can make that decision weather you want to find your family on the street corner or at a nice warm place that serves hot food, that's gone mad with colourful things on the wall and with nice people there, like Kids Company.*

En av respondenterna påpekade att alla barn som kommer till Kids Company har inte trasiga hem. Flera av dem som kommer dit har kärleksfulla hem, men besöker Kids Company efter skolan för att umgås med andra barn och för att de gillar att vara där. De som får individuellt stöd och individuell hjälp av en nyckelarbetare är dem som befinner sig i någon form av en problematisk situation.

Under samtliga fokusgruppsintervjuer togs Maslows teori om människans grundläggande behov upp som en förklaring till klienternas frivilliga val att söka sig till Kids Company. En respondent uttryckte: *97 percent of our kids come and look for love.* En annan intervjuperson fortsatte: *And touching on Maslow, it's giving these guys the opportunity to progress and fulfil their potential. It could be as simple as making sure they're getting food in their tummy in the end of every day and a place to go and sleep without worrying.*

Flertalet respondenter var eniga om att Kids Company har en familjär och välkomnande miljö och atmosfär, vilket ytterligare är en anledning till att barn och ungdomar söker sig dit.

## 5.4 Tid

I samtliga intervjuersonemang framhölls tidsaspekten som en viktig grundförutsättning i deras arbete. För att bygga relationer och för att använda kärlek som praktiskt redskap i socialt arbete samt ge kunskap om kärlek krävs tid uttryckte intervjupersonerna. Ett ärende avslutas inte efter en given tid utan upprätthålls så länge klienten önskar. Det finns stort utrymme för långgående relationer. En intervjuperson uttryckte betydelsen av tillgång till tid och jämförde Kids Companys resurser med sociala myndigheter:

We have the time in order to show this love. We can sit down with a client for two hours, three hours doing things, but I think with social services, it's not possible. I think time is a big factor what social services doesn't have and we do actually have this kind of resource to be given them time.

En annan respondent fortsatte: *Because of the management we are able to kind of not take on too much, so that we can focus on our clients the way we should.*

## 5.5 Personalpolitik och egen vinning

Flertalet respondenter beskrev organisationens grundare Camila och Kids Companys personalpolitik som ett stort stöd i deras arbete. En respondent uttryckte: *Camila invest a lot of time and effort and energy to our wellbeing as much as she does to the young people.*

I samtliga fokusgruppsintervjuer uttrycktes en stor uppskattning över att det finns tillgång till handledning en gång per vecka och att det är nödvändigt för att klara av att möta och hantera klienternas problematik. Många av intervjupersonerna uttryckte att de kände uppskattning och stöd från ledningen och att det var något som var viktigt för att kunna göra ett bra arbete med klienterna. *I think that support is important. If you feel supported, then you can support the clients. I mean otherwise... How are you going to support the clients if you don't feel supported and appreciated?*, uttryckte en av respondenterna. En annan fortsatte: *Yes, I agree. Appreciated and supported. It's very difficult to even contain something, just to be able to be curious and put your needs on the side and focus. I think you need the support.*

Flera respondenter uttryckte en positiv personlig utveckling av att arbeta som nyckelarbetare på Kids Company. En intervjuperson berättar: *I have learned to love my friends and my family better since I start working here because of the supervision. So I do the things I do to the kids to my family now and that has been beneficial to me as an individual.* Att arbeta som nyckelarbetare krävs att man älskar sitt jobb, annars kommer det lysa igenom och gå ut över klienterna, menade en av respondenterna.

Sex av intervjupersonerna uttryckte en slags beundran för Camila och hennes arbete. En respondent sa: *The way Camila speaks to staff, the way that she engages with staff, the way she appeal to the organisation for fondings, the way she appeals to other organisations, the message she puts out and also the way she speaks or engages with clients as well. It's just completely humanistic.* En annan nyckelarbetare beskrev Camila: *Camila is like the umbrella of this organisation and we fall underneath that.*

## 5.6 Kärlek

Alla våra respondenter talade om kärlek, men på lite olika sätt. De orden som många använde för att förklara kärlek var empati, respekt, engagemang, bekräftelse, tillgänglighet, att bry sig, att finnas där samt att aldrig ge upp. Många ansåg att det är svårt att exakt förklara vad som menas med begreppet. Som en respondent uttryckte det: *Love is made up with so many different components. It's like a car engine.* Alla tolv respondenter framhöll att det är viktigt med kärlek.

### 5.6.1 Begreppet kärlek

Alla respondenter var överens om att en stor del av kärleken på Kids Company består i att aldrig avvisa någon. Flera av nyckelarbetarna talade om ovillkorlig kärlek. Det kan till exempel vara att om ett barn beter sig illa så ringer de inte polisen. En respondent beskrev det som att Kids Company är som en familj. I en familj ringer man oftast inte till polisen och anmäler sin släkting eller sitt barn. Istället sitter man ner och pratar och kommer fram till en lösning så att det inte upprepar sig. *To reject a child that is already rejected is only adding to the problem. We are not here to add. We are here to subtract,* uttrycktes i en fokusgruppsintervju.

En av respondenterna menade att miljön på Kids Company är familjelik där man äter middag ihop, bryr sig och bara finns där varje dag. Att det är en del av att ge kärlek, att ha en kärleksfull atmosfär. En annan beskrev det kärleksfulla bemötandet i att om en klient bär sig illa åt så beskylls inte barnet. De bakomliggande orsakerna till beteendet tas däremot reda på. Han beskrev vidare att de liv som många av barnen och ungdomarna har levt och allt de varit med om, måste beaktas och att det därför är angeläget att fortsätta att ge dem kärlek. Ibland kan detta ta månader och år innan en klient känner tillit och förtroende för sin nyckelarbetare och att det därför är viktigt att aldrig ge upp. En intervjuperson beskrev kärleken på Kids Company som vårdande kärlek. Att bry sig om den andres välmående. En annan respondent

beskrev det som att kärlek inte är ett ord utan en handling och att kärleken består av tålmodighet, medlidande, tillåtande samt att inte förvänta sig något i gengäld. Att tillåta någon vara den hon är och stötta personen i det. Att inte vara krävande, ägande eller befallande. I en av fokusgruppsintervjuerna uttrycktes att kärleken består i att skapa anknytning till barnen och ungdomarna samt att inte svartmåla eller stämpla dem. Flera intervjupersoner menade att nyckelarbetarna försöker se helheten i barnens liv samt att faktiskt lyssna till vad de har att säga, vilket många andra verksamheter som arbetar med barn och ungdomar kan vara sämre på. En annan nyckelarbetare beskrev kärleken som en sorts empati som gör det möjligt att tänka sig in i barnets situation. Han förklarade:

Some of the children doesn't want to go home and that allows me to put myself in their shoes and it makes it a lot easier to...you cannot want to love that child. When you work with them you see that person inside, you see that goodness inside of them.

Flera uttryckte att de inte vet exakt vad kärlek är, men att de ser konsekvenserna när ett barn inte fått kärlek. De säger att genom att bygga relationer med barnen under ibland lång tid kan barnen ges möjlighet att prova vad kärlek är för något.

Att bry sig om handlar också om att vara tuff om det behövs i den meningen att visa kärlek och omtänksamhet samt ha realistiska förväntningar på vad personen kan klara av, framkom i två av intervjuerna. Att visa klienten att han har ditt stöd, att visa att du tror att han kan klara av olika utmaningar. Det innebär också att finnas där när saker inte går som förväntat och förklara att det händer inte bara klienten utan många människor. Något som också uttrycktes som viktigt är att lämna någon ifred när han eller hon ber om det: *The love is going on a journey with someone and also allowing the space when they not want you there*. Kärleken beskrevs också som att lära klienterna vad som är rätt och fel och att sätta gränser. Flera talade om *tough love*. Att sätta gränser, men också vara konsekvent och beständig i relationen till klienten.

En del av kärleken beskrevs även som att som nyckelarbetare vara en person som faktiskt bryr sig, även om klienten inte alltid befinner sig på någon av Kids Companys center. Att klienterna vet att det finns någon som tänker på dem och som de kan ringa när som helst om så skulle behövas. Flera av respondenterna beskrev detta som en viktig aspekt för deras klienter.

### 5.6.2 Varför kärlek

Några av respondenterna berättade om varför kärlek används som praktiskt redskap på Kids Company. De menade att kärlek är ett grundläggande behov för att må bra och för att utvecklas positivt, att alla barn behöver en grund att stå på, vilken är kärlek. Många av barnen har just brist på kärlek och att det är därför som Kids Company försöker tillfredsställa det behovet. När ett barn väl fått kärlek kan allting annat läggas till.

Flera av respondenterna menade att genom att ge kärlek kan nyckelarbetarna bidra till att reparera eller korrigera emotionellt trasiga relationer. En annan uttryckte liknande tankespår och talade om ett omskapande: *You are remodelling something back to them. You are showing them that it's ok to be vulnerable and to be needed and to need all these things and nothing is gonna happened to you.*

Flera av respondenterna beskrev också att det kan vara farligt att tala om kärlek. De förklarade hur vissa av barnen är livrädda för kärlek, eftersom de förknippar det med sexuella övergrepp, utnyttjande och rädsla. En respondent berättade:

Not everybody wants to be loved. They can be fearful of love. So you offering them something that you think that they need, they rebel against it cause they have never had it, they don't trust it, they don't trust you, and so you get a rebellious young person who really needs to be loved but doesn't know that yet.

Flertalet respondenter framhöll vikten av egenkärlek. För att kunna ge kärlek måste en nyckelarbetare också älska sig själv. Detta övar sig personalen sig på genom att en gång i veckan gå i egenterapi. Några av respondenterna beskrev också betydelsen av en stabilitet i sig själv och att inte ta någonting personligt som en grund för att kunna ge kärlek. De berättade hur klienterna ibland svär åt dem, kastar saker på dem och försöker splittra personal. Om de skulle ta det personligt skulle de aldrig kunna överleva som nyckelarbetare, uttryckte en respondent. Men det menades att den konsistenta kärleken ger utdelning. En del i detta är också att låta klienterna vara arga och sedan visa att man som vuxen ändå finns kvar. Att hjälpa klienterna se skillnad på att vara arg och att hata, men att också som nyckelarbetare ibland bli arg på sina klienter då det finns grund för det. Detta är även en del i det som flera beskriver som *tough love*. En av respondenterna beskrev hur han ibland uttrycker sig till en av sina klienter:

Look, I'm angry with you now at this situation because you didn't turn up at the right time for this appointment. Therefore I'm angry. But that doesn't mean I'm not loving you anymore or I'm not gonna give you the support or following things through.

### 5.6.3 Varför det är viktigt med kärlek

Eftersom flera av barnen och ungdomarna, enligt respondenterna, aldrig har upplevt kärlek är det viktigt att de får det genom andra vuxna så att de kan lära sig att älska sig själva och andra i sin närhet, menade respondenterna. Vissa av klienterna hatar och skadar sig själva på grund av att de inte älskar sig själva eller för att de inte har fått kärlek. En av respondenterna förklarade att det är nyckelpersonernas arbete att genom att ge kärlek visa dem hur de kan älska sig själva samt vara glada och stolta över sig själva. En respondent förklarade att det därför också är viktigt att ha det tålmodet och den kunskapen att lära klienterna vad kärlek handlar om. Att det finns olika typer av kärlek, att allt inte handlar om romantik. *To sit down and express to that young person the differences in how you express love and what is acceptable at a different place at a different time*, uttryckte en intervjuperson.

En del i att ge kärlek på Kids Company är också att kramas, men då på klientens eget initiativ, betonade några av respondenterna. Flera av nyckelarbetarna talade om skillnaden mellan socialtjänsten och Kids Company gällande fysisk kontakt. Han uttryckte:

I think that the difference between us and social services is that you would never get a social worker hugging one of their clients, where we do that at Kids Company. I mean.... God, every day... How many kids do we hug a day?

En annan respondent förklarade att en nyckelarbetare kan göra mer skada om hon kramar någon som inte vill. Han menar att det därför måste intas en försiktighet eftersom det är ett starkt verktyg som inte alla klienter klarar av att möta.

### 5.6.4 Att tala om kärlek

Olika åsikter framkom kring att tala med klienterna om kärlek och att verbalt uttrycka *jag älskar dig* till dem. Några av respondenterna berättade att de sa *jag älskar dig* nästan varje dag till sina klienter, medan andra berättade att de aldrig säger det. En del menade att de istället uttryckte *jag uppskattar dig* eller *jag bryr mig om dig*. I vilken situation och till vilka klienter de verbalt uttryckte kärlek hade att göra med klienten som person, hennes personlighet och situation. En respondent berättade att nyckelarbetarna måste känna av vad som passar och inte. Att uttrycka kärlek verbalt krävs en känslighet. Vissa klienter skulle inte klara av att höra någon säga *jag älskar dig*.

En nyckelarbetare förklarade att: *We have LOVE written above our gate, but it doesn't mean we go around and say it to everybody that we see every day...*



En av respondenterna berättade hur hon talar öppet om kärlek med sina klienter. Hon menade att få och att ge kärlek är den mest fantastiska känslan någonsin, att det gör livet värt att leva. Så varför inte tala om det, det förändrar människors liv omedelbart, uttryckte hon. Hon fortsatte: *I just wanna stand on top of the rooftop and say...Heeeey! I've got the secret. It's all about love!*

Något som betonades i intervjuerna gällande att uttrycka kärlek var timing och autencitet, att det viktigaste är att det känns äkta när man som nyckelarbetare säger det till en klient. Att man verkligen menar det man säger. En av intervjupersonerna menade att han uttryckte det vid tillfällen då klienten verkligen behöver höra det. Han sa också att han ibland även använder andra ord, men att det viktiga är att det förmedlar att han tycker mycket om klienten. En annan respondent berättade att han säger *jag älskar dig* varje dag till sina klienter: *I say I love you everyday. But you can't really say I love you over and over again, they are not gonna believe it.* En annan nyckelarbetare hade en annan uppfattning:

I have never said I love you to a client. I think to say "I love you" is very, very tough thing to say to someone. And to hear it may be very tough, because it's very overwhelming. I think we can show it in certain ways but to say "I care about you" is strong enough, and comfortable enough. But to say "I'm doing this because I love you" it's like a little scary.

## 5.7 Engagemang

Samtliga respondenter beskrev ett starkt engagemang för sitt arbete. De beskrev att detta engagemang kommer av att de verkligen tycker om sitt arbete, samt att de blir väl omhändertagna som personal. Engagemanget från grundaren av Kids Company; Camila uttryckte de som något som också påverkar deras personliga engagemang. De skildrade hennes engagemang både för klienternas och för personalens välmående, vilket flera av respondenterna inspirerades av.

### 5.7.1 Beskrivning av engagemanget

Flera av respondenterna beskrev sitt engagemang som att de går den där extra milen för sina klienter genom bland annat att vara tillgänglig och flexibel. En av nyckelarbetarna förklarade: *If you need to turn up at somebody's house to meet them at eight in the morning to make sure they go somewhere, you do that and you don't question it.*

En annan person berättade om när han avbröt sin semester eftersom hans klient kollapsade på ett behandlingshem:

...//So this is the extra work people always do even if their time off or on holidays whatever, in the middle of the night you can accept sometimes a call that's really urgent. We are not expected to do that but you feel really obliged, and actually happy as well to see the outcome, that you are doing the right thing//...

Han menade vidare att socialtjänsten inte skulle gjort samma sak. De skulle inte gått den där extra milen för en klient. Han förklarade att klienterna märker av detta extra engagemang och hur mycket nyckelarbetarna anstränger sig för dem. Han menade att detta bidrar till att klienterna anstränger sig för att i sin tur tillfredsställa nyckelarbetarnas önskningar kring vad de anser vara bäst för klienten.

En annan intervjuperson, som skildrade sitt engagemang i form av att göra det där lilla extra, förklarade det som att ibland låta arbetstelefonen vara på med avseende av en klient även på helgen trots att det inte ingår i arbetskraven – oavsett om det är nyckelarbetarens klient eller inte. Detta för att det finns en vetskap om att barnet går igenom någonting svårt och att de skulle behöva någon på andra sidan luren. Detta förklarade hon som följande: *Sometimes it means that you know that an other persons key kid is going through something and their key worker is not there and you just step in and even if you know it's not your job to do it, you want to.*

En respondent berättade att en del av nyckelarbetarnas engagemang kan bestå av att gå upp tidigt på morgonen för att möta upp en klient och hålla personen i handen då han ska ta en spruta. Detta för att personen just är rädd för sprutor. Andra respondenter medhöll och tillade att en del av engagemanget går ut på att verkligen hålla vad man lovat, som man gör med en god vän. Att som nyckelarbetare även vara sig själv och göra sitt bästa framhålls som något betydelsefullt.

Flera beskrev sitt engagemang till klienterna som beroende av det stöd de känner att de får som personal på Kids Company. De menar att när de själva känner sig stöttade och uppskattade kan de också själva ge stöd. Stödet kommer både från arbetskamrater, men även från ledningen och då främst Camila.

Några skildrade engagemanget som att vara tillgänglig men att inte låta sig utnyttjas. En annan tillade att vara tillgänglig till den punkt då det börjar kosta dig. För några respondenter handlar engagemanget också om att inte ta sig an fler klienter än vad som känns rimligt att klara av. En intervjuperson förklarade:

...//Don't take on twelve children if you only got the capability for eleven. We are allowed to say no. It's hard to say no because it's all about the things you haven't done. But you have to trust the other people at Kids Company is as good, if not better than yourself//....

Engagemanget skildrades också i att trots att ha blivit utskälld i telefonen fem minuter tidigare ändå svara när samma person ringer. Att säga *jag är fortfarande här för dig och att du är alltid välkommen vad som än händer*. Flera respondenter var överens om att det kan bli vändpunkter för människor samt att relationen mellan dem blir starkare av det efteråt. En nyckelarbetare berättade:

It's always with the worst crisis and how awful things are and if you stand by someone through things when they get really, really bad and when they come to the center, you turn to them and say "oh hallo how are you?" and then they see that you'll go through all that for them. It's does register! And all the clients that I have been through that with come out on the other side. Amazing! Our relationships are really strong.

Flera talade om att engagemanget på Kids Company även består i att hitta kreativa lösningar på problem som klienterna behöver hjälp med, och att nyckelarbetarna har ett stort stöd från Camila i det. Han uttryckte:

In this system we can go as far out as we want. We can dare to be brave. Camila doesn't care as long the kid benefits from it, she really does! You say "Camila I want to try this". She says "Darling, if you think it works for them. Fine! Try it!"

### 5.7.2 Engagemang till sig själv

Flera av respondenterna förklarade att engagemanget på Kids Company också gäller engagemanget till sig själv. *Cause if you are not healthy and not on your best level, you can't support your clients. And your colleagues, you are gonna let them down as well*, förklarade en intervjuperson. Något som framhölls i intervjuerna var också betydelsen att dela ansvar och engagemang med sina kollegor, eftersom arbetet ibland kan bli känslomässigt väldigt tungt. Om arbetsbördan känns för stor är det viktigt att sprida det mellan fler nyckelarbetare istället för att ta på sig den själv. Något annat som betonades var vikten att som nyckelarbetare veta sina gränser. En av respondenterna förklarade att många av klienterna har en stark känsla för folks känslor och att de känner av om en nyckelarbetare inte mår bra för att han är överarbetad, vilket inte är rättvist mot klienterna. Hon menade också att det är bra att be sina kollegor om hjälp för att det kommer att stärka dig själv som nyckelarbetare, men även relationen till kollegorna. Hon uttryckte: *If you ask them for help and they give you the support, you're gonna appreciate it. They're gonna see: Look, you need me as much as I need you!*

### 5.7.3 Begränsningar i engagemang

Begränsningar i engagemanget kan bestå i att ibland säga nej till klienter. Det kan vara att klienten behöver sin nyckelarbetare samtidigt som nyckelarbetaren har egen terapi eller handledning. Då måste nyckelarbetarna försöka prioritera sig själv, framhöll flertalet intervjupersoner. Ibland, förklarade respondenterna, kan det vara så att det inte finns kraft för någonting. Det finns oändligt med saker som hela tiden skulle kunna göras. Då måste de personliga gränserna spela in, betonade flertalet respondenter, men att det måste förklaras på ett bra sätt till klienterna så att de förstår. Oftast förstår de mer än väl och kan hantera det, menade några av intervjupersonerna.

Flera av nyckelarbetarna framhöll vikten av att ibland stänga av arbetstelefonen på kvällar och helger och bara koppla bort arbetet ett tag och prioritera sig själv. Detta framkom som något nyckelarbetarna delvis lär sig att hantera genom egenterapin. Att prioritera sig själv och säga nej är något viktigt att även lära klienterna, menade respondenterna, eftersom nyckelarbetarna agerar förebilder för ungdomarna. Respondenterna förklarade vidare att många klienter blir involverade i saker som de redan vet är fel, men de vet inte hur man säger nej eftersom de då tror att de kommer förlora relationen. Att som nyckelarbetare ibland säga nej till en klient och visa att relationen fortfarande finns kvar dagen efter menar de är av stor betydelse. Att lära sig att prioritera sig själv och att säga nej, framhölls som en del i klienternas utveckling till en bättre självkänsla.

En respondent betonade vikten av att segregera sina egna personliga behov så att inte barnen används för att tillfredställa ett eget behov av att exempelvis bli älskad eller accepterad. Att inte engagera sig för att få något tillbaka är något som inte får förekomma i arbetet med barn och ungdomar i utsatthet, framhöll samma respondent.

Ibland beskrevs det där extra engagemanget som något svårt att ge, menade respondenterna. Detta särskilt under en dålig dag eller de dagar då har egna bekymmer framkommer. I fokusgruppsintervjuerna diskuterades närvaro och koncentration under arbetstid då man som nyckelarbetare samtidigt bär på egna problem och bekymmer. En respondent förklarar sin ståndpunkt:

When you come through the gates at Kids Company, you leave your own shit at the gate and pick it back up when you go back home. And I think it should work the other way around but it doesn't necessarily work like that. You take Kids Company's shit home with you as well as your own shit.

En annan respondent hade en annan syn på detta och menade att ta med sig en del av sina problem till jobbet och vara ärlig med det kan också vara en styrka. Han framhöll att genom

att säga att man till exempel har haft en dålig helg eller att det är något problem i ens familj visar på att en mänsklighet för klienterna. Han uttryckte: *You cannot bring your hole bag, but you can bring your handbag.*

#### 5.7.4 "Good enough"

Trots stort engagemang uttryckte några av nyckelarbetarna att de ibland gör fel. Det är då viktigt att tro på att det man gör är *good enough*, trots besvikelser och att saker går upp och ner. En respondent menade att det är viktigt tänka på att föräldrar inte alltid gör rätt och att det kan vara bra att visa klienterna att saker inte alltid går som planerat samt därefter visa hur frustration och besvikelser kan hanteras. En annan respondent följde samma resonemang. Hon menade att det är viktigt att visa att alla gör misstag, även nyckelarbetarna. Hon betonade att så länge man som nyckelarbetare är ärlig om det och erkänner sina misstag så bevisar det bara en mänsklighet, att nyckelarbetarna inte är supermänniskor som aldrig gör fel eller känner sig ledsna.

### 5.8 Observationer

Observationerna genomfördes på Kids Companys huvudkontor samt på ett av deras centra där de har skolundervisning. Skolundervisningen är för ungdomar mellan 16 och 23 år.

#### 5.8.1 Huvudkontoret

Vårt första intryck då vi anlände till Kids Companys huvudkontor var valet av inredning och miljö. Alla rum var målade i starka färger och mönster och väggar och tak kläddes av barnens konstnärliga verk. Miljön uppfattade vi som inspirerande, välkomnande och avslappnande. Välkommandet vi fick startade med varsin stor kram och ett stort leende av vår kontaktperson. Flertalet av de anställda som vi träffade där använde återkommande orden *love*, *sweetie* och *darling* i tilltalsfraser i samtalet med varandra och med oss. Vi uppfattade flera i personalen inklusive vår kontaktperson som stressade av hög arbetsbelastning. Trots det tog sig flera i personalen sig tid att hälsa och fråga vad vi hade för ärende. Vi uppfattade också att de var hjälpsamma, tillmötesgående och svarade på våra frågor.

Under intervjuerna kunde vi urskilja en kritik och ett ifrågasättande till frågor angående respondenternas utbildning.

### 5.8.2 Skolverksamheten

När vi anlände till skolverksamheten möttes vi av doften av mat och kaffe. Vi kom lagom till lunchen som serveras dagligen till alla som vill. Matsalen var liten och intim och folk satte sig där de fick plats. Vid vårt bord satte sig en kille som berättade att Kids Company hade hjälpt honom i hans personliga utveckling, och att han arbetade som volontär i köket samtidigt som han studerade. Han talade också varmt om grundaren Camila som han menade var den som bar upp hela organisationen. Ämnena som kunde studeras på Kids Companys skolcentra var allt från basämnen, livskunskap samt design, sömnad och konst. När vi besökte de olika klassrummen slogs vi av att klassrummen var små och att det ibland bara var en elev i varje rum tillsammans med en lärare. Vi fick berättat för oss att dessa resurser bidrog till att många personer som inte förut hade fullgoda betyg nu fick det.

Miljön var även här färgsprakande med konstverk på väggar, i tak och på golvet i vissa rum och utrymmen.

Det förekom fysisk kontakt i form av kramar både mellan personal och ungdomar (på ungdomarnas initiativ), samt mellan personalen. Detta gjorde att vi uppfattade att de ungdomar som besökte centrat uppskattade att komma dit samt de som arbetade där. Vi noterade också att personalen kände flertalet av ungdomarna som kom dit och frågade dem om olika händelser och pågående processer.

Under vårt besök på skolverksamheten avbröts våra informella samtal med olika nyckelarbetare flertalet gånger av nyckelarbetarnas prioritering och engagemang att samtala med klienterna.

I entrén till skolverksamheten observerades en skylt med rådande regler. Dessa lydde: Inga droger tillåtna, inga vapen tillåtna, ingen mobbning tillåten, respektera varandra, respektera personalen och var snälla mot varandra.

## 6. Analys

I detta kapitel kommer resultatet att analyseras utifrån den tidigare forskning samt de teoretiska utgångspunkter som redovisats i kapitel fyra och fem.

Vi har delat in analysen i tre teman med utgångspunkt i studiens syfte vilket är att undersöka betydelsen av kärlek som praktiskt redskap i socialt arbete, med utgångspunkt i en organisation som framhåller kärlekens betydelse för sina resultat. Dessa teman är *Mervärdet av frivilligorganisationer, nyckelarbetare som rekryteringsstrategi samt kärlekens inverkan*.

Första temat avser att knyta an till syftet och försöker utröna om kärlek som praktiskt redskap är knyttet till frivilligorganisationer eller om det kan användas i allt socialt arbete. Tema två försöker behandla ämnet kring om det är just nyckelarbetarnas roll som gör det möjligt att använda kärlek, tema tre knyter an till vår frågeställning kring vad kärlek har för betydelse i arbetet med barn och ungdomar på Kids Company.

### 6.1 Mervärdet av frivilligorganisationer

Som det visade sig i vårt empiriska material beskrev många av respondenterna vikten av att bli bekräftade, uppmuntrade och stöttade i arbetet som nyckelarbetare på Kids Company, av ledning och arbetskamrater. De berättade att de får egen terapi en gång i veckan, samt tillgång till massage, dans och konstterapi. Detta för att hindra personalen att bli utbränd eller få stressrelaterade sjukdomar. Respondenterna framhöll också vikten att som personal bli sedd som en individ, som någonting viktigt för dem själva och för deras arbete. De menade att bli bekräftad och väl omhändertagen som personal utgör en väsentlig grund för att ge samma sak ges till sina klienter. De framhöll också att detta att bli stöttad och bekräftad i sitt arbete är något unikt för Kids Company. Flera av respondenterna jämförde med andra arbetsplatser de tidigare arbetat där de inte alls känt det stödet. Bengt Börjeson (personlig kommunikation 2011-05-17) talade om vikten av en bra ledning och organisering av en verksamhet som en förutsättning för personalens arbete. Vårt resultat visar att grundaren av Kids Company Camila Batmanghelidjh har ett kärleksfullt och respektfullt sätt mot både klienter och personal, vilket var något som smittade av sig på hela organisationen, framhöll flertalet respondenter. Det kan då tolkas som att det är själva ledningen av en frivilligorganisation, annan organisation eller myndighet som påverkar personalen och i sin tur en del av bemötandet till klienterna.

Frivilligorganisationer är inte lika styrda av regler och lagar som det myndigheter är. Myndigheterna är ibland i en position då de både ska hjälpa och kontrollera en klient. I

studien ”The Power of Relationship” (2010) beskrev ungdomar på Kids Company att det ger så bra som, eller bättre terapeutisk verkan att tala med en nyckelarbetare till skillnad från en terapeut. Detta förklarades av att nyckelarbetaren är tillgänglig när klienten behöver prata och att det inte är lika formellt som att gå till en terapeut. De föredrog att kunna prata med stödpersonen under en promenad eller en fika om de så behövde de. Det förklarades också som att de aldrig till en början skulle vända sig till en myndighet eller psykolog, eftersom de har svårt att känna tillit till andra människor, men framför allt den skam det skulle innebära. De talade också om vikten av att först ha anknytning till själva platsen för att sedan utveckla en relation till nyckelarbetarna. I jämförelse med till exempel socialtjänsten, vilket både innefattas av myndighetsutövning samt har ett krav på tidsbokning för möte och samtal, kan det med grund av Lemmas forskning (2010) tolkas som att det är svårare för ungdomar att utveckla en tillit en yrkesverksam på socialtjänsten än till exempelvis en socionom som arbetar på en organisation. Detta även med anledning av att det inte är en plats ungdomarna kan ”hänga” på och få en anknytning till, vilken enligt Lemmas studie (2010) beskrevs som det första steget för att i en förlängning att våga lita på och bygga en relation till en nyckelarbetare.

Holm (2009) talar om att det finns en ojämn maktrelation mellan klient och hjälpare. Gränsen mellan nyckelarbetaren och klienten kan anses som mindre än till en socialarbetare på ett socialkontor då socialsekreteraren också har makt i form av myndighetsutövning. Däremot finns det enligt Holm alltid en maktutövning i en hjälpsituation. I vårt resultat kunde nyckelarbetarna på Kids Company ibland liknas vid en vän eller familjemedlem till klienten. Dessa ord kanske inte skulle användas till en terapeut eller socialsekreterare i samma utsträckning. Tillgängligheten, regelbundenheten samt det egna valet att besöka organisationen tolkar vi som något som bidrar till de ordvalen.

Relationen mellan nyckelarbetaren och klienten beskrevs som central i Kids Companys arbete. Bernler och Johansson (2001) beskriver också att det finns en snedhet i relationen inom socialtjänsten, eftersom de även representerar samhället och kontrollen det innebär. Vi tolkar utifrån det att en frivilligorganisation kan göra att relationsarbetet underlättas eftersom det inte är lika styrt av lagar och regler.

Bengt Börjeson beskriver i (SOU 2009:68) om vikten av att inte känna sig begränsad i sitt arbete. Han menar att de vida ramar som ville skapas i och med socialtjänstlagens tillkomst har krympt personalens handlingsutrymme. Han anser att detta har lett till minskad frihetsgrad för socialarbetarna. Han talar också om hur de administrativa uppgifterna ofta har företräd framför klienterna samt att distans till dem uppmuntras. Enligt detta kan



frivilligorganisationer ha det lättare att ta ut svängarna i arbetet med klienter eftersom de inte lyder under socialtjänstlagen, samt att de inte har samma krav på dokumentation. På Kids Company bidrar detta till att nyckelarbetarna har mer tid till att lägga på själva relationsarbetet med klienterna samt utrymme att hitta kreativa lösningar. De uppmuntras även till detta av sin ledning. Att ta ut svängarna på detta sätt menar nyckelarbetarna vara effektivt då alla människor är olika och har olika behov. De menar också att det ger stor frihet och kreativitet i arbetet.

Lemma (2010) beskriver vikten av att ha tid att bygga relationer. Nyckelarbetarna beskriver i vår empiri att det tar tid att bygga relationer. De menar att organisationen Kids Company tillåter att det tar den tid det behöver. I studien "Sedd hörd och älskad" (2010) beskriver författarna att det som kan försvåra relationsarbetet med eleverna är att det inte finns tillräckligt med tid. De säger att tidsbristen bidrar till att de inte hinner motivera eller ta sig tid för den enskilde eleven som de hade behövt och önskat.

Vikten av relationer beskrivs i flera av studierna under tidigare forskning. Bland annat så bidrar en god relation till en ökad motivation hos elever i skolan samt till ökat självförtroende och självtillit. Tiden beskrivs i vår empiri som en viktig faktor för relationsbyggande.

Om tiden är en viktig faktor för att bygga relationer kan det tolkas som att det är svårare att bygga relationer på de verksamheter där tiden är begränsad. I "Vändpunkter och förändringsprocesser" (2007) beskrivs en av vändpunkterna för ungdomarna som att de träffat människor som engagerat sig på ett personligt och speciellt sätt. Det beskrivs som både kortvariga, tillfälliga relationer och relationer av mer långvarigt slag. Detta kan då istället tolkas som att det inte är själva tiden som är av vikt för att en förändring ska ske utan att även en kortvarig relation kan bidra till denna effekt. Då skulle det istället kunna tolkas så att det är själva engagemanget samt att personalen utanför de professionella delarna av uppdraget visat empati, omtanke samt bekräftat klienten, som avgörande.

Bernler och Johansson (2001) menar att ibland kan teoretisk kunskap ha hämmande effekt på utförandet av ett psykosocialt arbete. De menar att det kan vara fallet när behandlaren tycker att han vet bäst utifrån teori och beprövad erfarenhet. Detta kan då istället tolkas som att det kan vara bristen på teoretisk kunskap hos nyckelarbetarna som kan bidra till framgången i relationsbyggandet med ungdomarna.

Vi tolkar det teoretiska resonemanget som att det optimala är att personlig lämplighet kompletteras med utbildning för ett professionellt bemötande i arbetet med människor i utsatthet.

Miljön beskrivs också som relevant när det kommer till hur klienterna kände sig bekväma eller inte. På Kids Company är väggarna färggranna med konstverk gjorda av barnen själva (observationer). Enligt studien "Tillit och trygghet - en studie av ungdomars upplevelser av en behandlingsrelation" (2006) beskrev ungdomarna som kom till behandlingshemmet att miljön var väldigt varm och välkomnande och att detta bidrog till att de kände sig hemma. I "The Power of Relationship" (2010) talade flera av ungdomarna av vikten av en familjär miljö samt den goda stämningen. De beskrev hur viktigt det var att känna lukten av mat och att se den färgsprakande miljön. De menade att när de kände sig trygga med platsen var det lättare att sedan känna sig trygga med personalen. Detta kan tolkas som att de verksamheter som har en familjär stämning också har lättare att få klienter att känna sig bekväma och trygga, och klienten får därmed också lättare att skapa relation till en hjälpare.

## **6.2 Nyckelarbetare som rekryteringsstrategi**

Nyckelarbetarna är den personalgrupp på Kids Company som arbetar närmast i relation till de enskilda klienterna och som har en tät och regelbunden kontakt med dem. Studiens empiri visar att en nyckelarbetare anställs främst utifrån sin personlighet och sitt engagemang. Utbildning har en mindre relevans i anställningskraven. Enligt Holms (2009, 2001) och Greens (1996) teoretiska resonemang krävs utbildning för en professionell hållning och en etisk mognad. Bengt Börjeson framhåller också utbildningens betydelse i det sociala arbetet. Han menar att för att möta och hantera svår problematik och utsatthet behövs en teoretisk kunskap. Flera av nyckelarbetarna på Kids Company har olika former och grad av relevant utbildning, men långt ifrån alla. Stor frihet under ansvar gällande arbetsmetoder och bemötande ges till nyckelarbetarna. Därmed lämnas det individuella arbetet med klienterna i stor utsträckning till nyckelarbetarnas godtycklighet. Att inte värdesätta utbildning, för den professionella hållningen, i samma utsträckning som personlig lämplighet tolkar vi därför som riskabelt för både klienter och nyckelarbetare.

Ur empirin framgår att flera av nyckelarbetarna har egna erfarenheter av problemfylld barndom och brist på kärlek under sin uppväxt, vilket de delvis bearbetar i den terapi och handledning som erbjuds på Kids Company. Att ha egna erfarenheter ses som något bra då man som nyckelarbetare på ett annat sätt kan agera förebild till förändring. Att ha egna erfarenheter kan, enligt Bernler och Johansson (2001), tolkas som något mindre bra då olikheten och det främmande kan vara fröet till förändring. Enligt Holm (2009) krävs en självkännedom och en medvetenhet om egna behov och reaktioner i olika situationer, som en

del av professionaliteten. Detta av den anledningen att det inte ska komma till uttryck i relationen till klienten, och för att hjälparen inte ska deformera psykiskt. Att bearbeta sina egna upplevelser och erfarenheter parallellt med en anställning som nyckelarbetare på Kids Company tolkar vi som någonting bra. Däremot tolkar vi det som nödvändigt att ha bearbetat traumatiska upplevelser innan en anställning på Kids Company för att möta den svåra problematik och utsatthet som klienterna lever under. Utbildning och tidigare bearbetning av egna upplevelser och erfarenheter ger inga garantier för ett professionellt bemötande, men det ökar säkerheten för att klienterna får den hjälp de behöver och vill ha samt att hjälparen bättre klarar av den psykiska påfrestning som arbetet medför. Green (1996) talar om att det är i växelspelet mellan teori och praktik som socialarbetaren kan nå fram till den etiska mognaden. Det kan då tolkas som att om man inte har den teoretiska bakgrunden i form av en utbildning kan man inte nå fram till en etisk mognad, vilken enligt Green innebär att man inte är medveten om sitt förhållningssätt och vilka normer och värderingar som styr det.

Relationsarbetet är Kids Companys främsta verktyg i arbetet för att stödja, stärka och hjälpa barnen och ungdomarna till en positiv utveckling och förändring. Relationens betydelse framhålls som grundläggande och väsentlig i arbetet med klienterna och därför läggs mycket tid och resurser på att bygga relationer med klienterna. Uppfattningen om relationens betydelse i arbetet med människor i utsatthet för förändring och positiv utveckling styrks av Lemmas (2010), Berglunds (2007) och Åkesson och Rétfalvis (2006) tidigare forskning samt Holms (2009) och Bernler och Johanssons (2001) teoretiska resonemang kring ämnet. Relationen är grunden för att nyckelarbetarna ska kunna utöva kärlek som praktiskt redskap i arbetet med klienterna. Nyckelarbetarnas relationsarbete handlar inte bara om att ha en bra relation till sin klient utan att också prata om och ge kunskap om relationers betydelse, vad det innefattas av, vad som kan hända i en relation, hur man kan hantera saker som uppstår i en relation samt vad en relation bär med sig. Det analyserar vi som en nödvändig och betydelsefull del i relationsarbetet, då många av dessa barn inte har positiva erfarenheter av relationer. Att nyckelarbetarna dessutom arbetar med att klienterna ska knyta an till fler i personalen och till andra nyckelarbetare samt till andra barn och ungdomar som besöker Kids Company tolkar vi som väsentligt för att stärka deras resurser och för att de lättare ska kunna hantera en situation då relationen till nyckelarbetaren måste avta eller avslutas. Att nyckelarbetarna förbereder klienterna på ett eventuellt avslut tolkar vi, i enlighet med Börjeson (personlig kommunikation, 2011-05-17), som något värdefullt och avgörande för klientens fortsatta utveckling.

På Kids Company beskrivs relationen mellan nyckelarbetare och klient som vänskaplig med en eftersträvan av jämlikhet. Vikten av att sätta sig in i varandras världar, är något som betonas. Begreppet vänskap i relationen mellan klient och hjälpare tolkar vi som något problematiskt att använda eftersom en vänskapsrelation kännetecknas av en ömsesidighet i den bemärkelsen att båda parter har samma rättigheter och förpliktelser. I en vänskapsrelation delges bådars privata upplevelser och erfarenheter. I relationen mellan hjälparen och den hjälpsökande fokuseras bådars intresse på den hjälpsökande; det är dennes behov som sätts i förgrunden, inte båda parter behov. I enlighet med Bernler och Johanssons resonemang (2001) tolkar vi det som viktigt att istället medvetandegöra den asymmetri som finns i relationen, att det inte är en vanlig vänskapsrelation.

Något som utmärker sig i nyckelarbetarnas arbete är deras tillgänglighet och flexibilitet, vilket grundas i ett engagemang. Att vara flexibel gällande arbetstider och mötesplatser samt att vara tillgänglig under flertalet av dygnets timmar tolkar vi som att sätta barnets behov i centrum. Ur empirin framgår att nyckelarbetarnas engagemang, tillgänglighet och flexibilitet varierar, men att många håller en hög grad av detta och att det är viktiga komponenter i arbetet med klienterna. Vi tolkar nyckelarbetarnas engagemang som något som sträcker sig utanför det förväntande och som grundas i ett personligt intresse. Deras engagemang analyserar vi utifrån Berglunds forskning (2007) som något som kan ha avgörande betydelse för klientens förändringsprocess. Åkesson och Rétfalvis (2006) forskning om relationer i behandlingsarbete bekräftar betydelsen av ett genuint och personligt engagemang från personalen för klientens positiva utveckling. Empirin visar att gränssättning för engagemang i arbetet dock krävs för att som nyckelarbetare skydda sig själv från utbrändhet och därmed en frånvaro i arbetet med klienten.

Studiens empiri visar att relationsarbetet och bemötandet även bör innehålla respekt, regelbundenhet och att nyckelarbetaren är sig själv samt håller sina löften. Detta för att klienten ska känna tillit och förtroende för sin nyckelarbetare, vilket kan bidra till att klienten får en positiv förändringsprocess och utveckling. Att visa respekt innebär att förmedla att den andre har ett värde som medmänniska, ett värde som är absolut och inte graderbart. Vi tolkar ovan nämnda komponenter som viktiga i relationsarbetet eftersom varje individ utvecklas i samspel med andra och varje bemötande kan påverka vår självbild (Holm, 2009).

Empirin visar att nyckelarbetarnas arbete skiljer sig från psykosocialt arbete genom att nyckelarbetarna främst arbetar med att stödja, stärka och hjälpa klienten i dennes situation, medans psykosocialt arbete handlar om behandling av problematik. Då klienterna behöver och önskar terapi och behandling erbjuds det genom Kids Companys utbildade terapeuter

eller genom att Kids Company på andra sätt ser till att klienterna får vård, på exempelvis behandlingshem.

Relationens betydelse och nyckelarebetarens roll i detta, tolkar vi som något mycket betydelsefull och avgörande i arbetet med barn och ungdomar på Kids Company.

### 6.3 Kärlekens inverkan

Resultatet av vår studie visade att många av respondenterna hade olika sätt att definiera ordet kärlek. Det som många var överens om var att det betydde att visa empati, respekt, engagera sig, inte ge upp, stärka, bekräfta samt finnas tillgänglig och bry sig om.

Enligt Bengt Börjeson (personlig kommunikation 2011-05-17) är kärlek ett användbart ord eftersom det fångar upp saker som inget annat ord kan beskriva, men att det är viktigt att beakta att det inte är lika med kärlek i det vardagliga livet. Han menar att det är viktigt som professionell att ge kärlek till klienter, men att det inte räcker. Barn som genomgått traumatiska upplevelser behöver också terapi, däremot menar han att bra terapi också kan innehålla kärlek.

Kids Company anser också att det är ett bra ord att använda eftersom kärlek är ett grundläggande behov som ungdomarna många gånger har brist på och därför söker. De menar också att det är ett laddat ord som verkligen spelar roll när det används. Att det kan göra skillnad. De menar också att det kan vara bra att visa att det finns olika typer av kärlek och olika sätt att visa det på. De anser även att det är viktigt att lära klienterna om kärlek för att de ska kunna älska sig själva och också lära sig att älska andra.

Green (1996) anser att kärlek är det bästa ordet för att beskriva grundhållningen i ett möte. Men kärlek menar hon att se och bejaka klienten och en vilja att se klienten som hon är. Det är också att bejaka henne som en unik person med ett oantastligt människovärde och att se henne väl. Hon menar att det är en aktiv handling mer än en känsla. Resultatet visar att kärlek på Kids Company ofta består i en *act of love*. Med detta menas exempelvis att stå kvar trots motstånd och att visa ett engagemang som går utanför det förväntade. Vi tolkar att en del av att använda kärlek som praktiskt redskap är att utföra omsorgsfulla handlingar grundat i ett personligt engagemang hos hjälparen.

Ordet kärlek kan jämföras med vad Gordon (2005) beskriver som kravlös värme, äkthet och empati. Med kravlös värme menar han omtanke, mänsklig värme, respekt samt förståelse och acceptans för den mänskliga klienten är. Gordon betonar dock att det är bättre att vara återhållsam med uppmuntrande tillrop och uttryck för känslor tills de är autentiska. Han

menar att klienter som har blivit emotionellt skadade är mer känsliga för vad som är genuint och vad som är spelat. Det kan därför få mycket negativa effekter att visa tillgivenhet som man inte genuint känner. Gordon menar också att det är bäst att förmedla tillgivenhet och omtanke utan ord. Empirin visar att nyckelarbetarna använder ordet kärlek på olika sätt. En del uttrycker det både med ord och med handling, medan en del endast föredrar att uttrycka det med handling eller använda andra ord som *jag bryr mig om dig* och *du är värdefull*.

Vi tolkar enligt Gordon (2005) att det finns en risk att uttrycka kärlek verbalt om inte hjälparen genuint menar det som sägs. Enligt vår empiri tolkar vi också att det kan finnas en risk i att uttrycka kärlek, även om man genuint menar det, eftersom det kan vara överväldigande att höra.

Empirin visar vikten av att ha en empatisk förmåga för att kunna sätta sin in i klientens situation och upplevelser. Den empatiska förmågan är grundläggande för att använda kärlek som redskap. I resultaten framkommer att nyckelarbetarna känner olika för sina klienter, men att det alltid är ett minimum av kärlek som ges till alla. De anser att det är svårt att bortse från den personkemi som gör att nyckelarbetare känner mer eller mindre för olika klienter. Green (a.a., s.216) menar att en socialarbetare kan känna olika inför olika klienter. Det kan vara så att vissa klienter tycker man om, vissa har man svårare för och vissa känner man inte någonting alls för. Hon menar att som professionell socialarbetare, måste man ge dessa känslor en underordnad betydelse till förmån för den aktiva handling som det kärleksfulla bemötande innebär. Bernler och Johansson (2001) framhåller att i att "tycka om" ligger upplevelsen av likheten mellan mig och den andre som gör att man kan sätta sig in i personen position. Likheten med den andre, utifrån basala likheter som att vi är båda människor, är det grundläggande förutsättningen för förståelse. Empirin visar även att när man som nyckelarbetare har satts sig in i ett barns situation med hennes upplevelser och förutsättningar och ser personen och godheten i henne, då kan man inte annat än att ge kärlek till det barnet. Vi tolkar det som att en utebliven personkemi kan utgöra en svårighet i att använda kärlek som praktiskt redskap, men att det går att sätta sig över det genom att sätta sig in i personens situation och se de basala likheterna.

Studiens observationer visar att ordet kärlek används mer frekvent i det vardagliga engelska språket, jämfört med i det svenska språket. Vi anser oss även se en skillnad i laddningen av ordet. Ordet *love* tolkar vi i vissa sammanhang som mindre värdeladdat i den engelska kontexten, än ordet *kärlek* i den svenska kontexten. Det svenska ordet kärlek sammankopplas ofta med något som rör den privata sfären. Däremot ser vi ingen skillnad i innebörden av ordet.

Vårt empiriska material visade också på att man måste vara försiktig när man använder ordet kärlek. Vissa klienter förknippar kärlek med sexuella övergrepp, utnyttjande och rädsla. Bernler och Johansson (2001) talar om vikten av att ha kunskap för att inte svika den man ska hjälpa. De menar att en medmänsklig kamratlig hållning inte räcker för det professionella arbetet. Bengt Börjeson (personlig kommunikation 2011-05-17) menar att som hjälpare måste man beakta det beroendet av att bli älskade som vissa klienter har. Annars kan det göra dem illa menar han. Vi tolkar detta som att om man inte har tillräcklig kunskap om den problematik man möter så kan man istället skada en klient mer än vad man hjälper. Om man då använder ett ord som kärlek bör man också förmedla vad innebörden av ordet är samt vara medveten om konsekvenserna.

Enligt Kids Company har många klienter brist på kärlek i sina relationer till anhöriga. Detta är enligt respondenterna en anledning till att de söker sig till organisationen. Nyckelarbetarna försöker i viss mån tillfredställa barn och ungdomarnas emotionella behov av att bli bekräftade, hörda, sedda och älskade. Därför använder organisationen kärlek som praktiskt redskap. De menar att det stärker, och gör skillnad för klienternas personliga och positiva utveckling. Enligt studien "Sedd hörd och älskad" (2010) ökar möjligheterna för en positiv utveckling hos elever om eleven känner sig sedd hörd och älskad av läraren. Green (1996) menar att om en klient blir sedd och bekräftad som den person den är kan detta leda till början av en upprättelse samt ett rehabiliteringsarbete. Kärlek med den innebörden av att bli bekräftad, sedd och respekterad har enligt vår tolkning en betydelsefull och positiv inverkan för klienten.

Vår empiri visar att det finns olika uppfattningar hos nyckelarbetarna kring om det är möjligt att använda kärlek som verktyg inom annat socialt arbete. De framhöll vissa komponenter som de ansåg måste finnas för att kunna tala om kärlek. Dessa komponenter var enligt respondenterna, tid, flexibilitet och tillgänglighet. Vissa menade därför att det kan vara svårt att visa kärlek på till exempel ett socialkontor där de ständigt möter nya klienter. De menar att det då kan bli opersonligt. Vissa av klienterna menade att det visst går att använda kärlek inom allt socialt arbete. De menar att det går att ha ett kärleksfullt bemötande och att visa omtanke, trots regler och ramar.

Bengt Börjeson (personlig kommunikation 2011-05-17) anser att det går att använda kärlek inom allt socialt arbete. Hindret är inte myndigheten i sig utan bristen på resurser och organisering menar han. I Jenny Greens (1996) resonemang utgår hon från att använda kärlek på ett socialkontor. Hon menar då att det är en aktiv handling från socialsekreterarens sida mot klienten. Hon anser att kärlek är en grundhållning som man måste bestämma sig för

eftersom den inte alltid uppträder spontant. Hon menar att ju mer socialsekreteraren anstränger sig i denna handling, ju mer integreras den i den personliga utövningen av yrket och blir en spontan del av mötet med klienten.

Vår tolkning av att använda kärlek som redskap i socialt arbete är att det går att använda inom allt socialt arbete, men att det går att använda i olika utsträckning beroende på förutsättningarna. Vår empiri och den tidigare forskningen samt det teoretiska resonemanget visar att kärlek kan vara svårt att uttrycka verbalt i mötet med klienten. Kärlek är främst en grundinställning som visar sig i ett engagemang, gott bemötande, respekt och empati.



## 7. Slutdiskussion

Titeln på denna studie *Love is all you need*, kommer från visitkortet som personalen på Kids Company använder. Kärlek är ett begrepp vars innebörd är komplex och kan variera utifrån människors personliga erfarenheter och uppfattningar. Ett problem när det talas om kärlek är vad det är det talas om egentligen? Vi anser efter att ha sett resultatet av denna studie att kärlek är en viktig ingrediens i arbetet med människor, och som vi önskar se mer av inom socialt arbete. Däremot anser vi inte att det är det enda som behövs. Vi menar att kärlek, med innebörden av respekt, empati, värme, omtanke, intresse, engagemang, tillgänglighet, flexibilitet, bekräftelse, att inte ge upp samt att tro på en persons potential kan vara det som får en människa att hitta kraften och motivationen att förändra sitt liv. Detta bemötande borde vara en självklarhet för alla som arbetar med människor.

Varför då använda just ordet kärlek? Enligt vår studie är ordet kärlek av olika anledningar ett användbart redskap. En anledning är att det fångar upp saker som inget annat ord kan beskriva. Det omfattas av en medmänsklighet i en persons grundinställning, menar vi. Något som är viktigt att betona är att det inte är lika med kärlek i det vardagliga livet, vilket då innefattas av en ömsesidighet. En annan sak som enligt oss gör kärlek till ett användbart ord är att genom att visa att, och tala om kärlek med klienter kan man visa på sund kärlek, vilket inte alla har erfart. Detta tror vi kan bidra till att klienten i sin tur kan utveckla andra kärleksfulla relationer som inte förknippas med övergrepp och rädsla. Vi tror också att det kan bidra till en ökad egenkärlek hos klienten.

Att använda kärlek som praktiskt redskap i socialt arbete ställer också krav på den professionella socionomen. Dessa krav, menar vi, grundas i en personlig lämplighet och i utbildning. Med personlig lämplighet menar vi bland annat att ha en empatisk förmåga samt en självkänedom. Personlig lämplighet behöver därför, anser vi, tas i större beaktning vid intagning till socionomutbildning. Vi ställer oss dock kritiska till att personlig lämplighet är det enda som krävs för att arbeta med människor i utsatthet. Personlig lämplighet kan aldrig ersätta utbildning och utbildning kan aldrig ersätta personlig lämplighet. Utbildning krävs för att utveckla sin personliga lämplighet och för att få den teoretiska kunskapen som behövs för att möta människor i utsatthet. Både för att skydda klienten, men också hjälparen.

Vår studie visar även på vikten av att ha en stöttande och bekräftande ledning, handledning samt en fungerande organisering som grund i sitt arbete för att använda kärlek. Vi anser att det avspeglas tydligt i personalens bemötande av hur de själva blir bemötta. Vi drar slutsatsen att om en yrkesverksam känner sig kärleksfullt bemött, är det lättare att förmedla det till sina

klienter. Utifrån det anser vi inte att kärlek är någonting som är begränsat till att endast gälla frivilliga organisationer. Vi anser att kärlek kan användas i alla verksamheter där personalen känner sig stöttade och bekräftade. Att använda kärlek som praktiskt redskap handlar om både handling och bemötande i kombination med timing och en känslighet för när och på vilket sätt det ska användas. Det gäller att utgå från personen du har framför dig och dennes situation, bakgrund och behov. Frågan är då om detta redskap går att lära ut? Kan kärlek som praktiskt redskap i socialt arbete evidensbaseras? Inom socialt arbete talas det mycket om vikten av evidens. Metoder som används ska helst vara vetenskapligt beprövade. Eftersom kärlek är något som sker i ett mellanmänniskt möte är det svårt att mäta och bevisa. Erfarenheten är det som talar för att det fungerar. Evidens är betydelsefullt, men vi menar även att erfarenheten i socialt arbete är något som bör lyftas fram i större utsträckning än det görs idag. Vi menar att om det inte finns en relation som bygger på ett kärleksfullt och respektfullt bemötande så kommer inte evidensbeprövade metoder heller att fungera. Vi tror att grunden till ett lyckat resultat är genom en bra relation mellan klienten och den som ska utföra metoden. Kärlek är ett stort behov hos människor, framför allt för barnen och deras utveckling. Samhället och vi som arbetar med barn och ungdomar i utsatthet måste hitta sätt, då omsorgsförmågan brister hos föräldrarna, att i större utsträckning tillfredsställa barnens emotionella behov.

Att lära ut kärlek som redskap i socialt arbete kan i vissa hänseenden vara komplicerat, men ändå möjligt. Vi vill utveckla Greens (1996) resonemang genom att säga att ju mer en socionom anstränger sig att använda kärlek som praktiskt redskap, ju mer integreras det i den personliga utövningen av yrket och blir en spontan del av mötet med klienten. Det vi anser uttrycker det unika i nyckelarbetarnas sätt att använda kärlek i arbetet med klienterna är framför allt tiden, tillgängligheten, flexibiliteten och engagemanget, att visa klienten att han är betydelsefull och värdefull som människa. Många barn och ungdomar har många gånger blivit svikna av vuxna och då krävs det desto mer av oss yrkesverksamma att göra motsatsen. Denna tillgänglighet, engagemang och flexibilitet kan vara svårt att uppnå kombinerat med knappa resurser, men väsentligt och ibland avgörande för klientens positiva utveckling och förändring. Däremot finns det alltid trots knappa resurser, möjlighet att visa ett genuint engagemang, empati samt ha ett kärleksfullt bemötande. Vi tror dock att det är lättare att använda kärlek i verksamheter där personalen inte har dubbla roller av hjälp och kontroll. Detta eftersom gränsen mellan hjälparen och klienten då kan kännas större. Detta tror vi också är kopplat till tillgängligheten och miljön. Miljön och atmosfären tror vi kan spela en roll i användandet av kärlek. Att klienten i en hjälpsituation känner sig välkommen och bekväm

bidrar, tror vi till att klienten känner sig kärleksfullt bemött. Vi tror också att det kan vara svårare att använda ord som kärlek i verksamheter som har myndighetsutövning då vi tror att det kan uppfattas oprofessionellt.

Att använda kärlek innebär också vissa svårigheter. Hur kan kärlek uttryckas då en socionom inte tycker om den klient hon möter? Vi tror att det till stor del är möjligt sätta sig över det genom att försöka sätta sig in i den situation barnet befinner sig i och den bakgrund och de villkor barnet har växt upp under. Ett barn väljer inte sin uppväxt. Vi anser att kärleken mer handlar om en människokärlek, av att människan har ett värde i sig. Om en känsla av att inte tycka om klienten fortfarande kvarstår, bör ansvar tas att en annan yrkesverksam tar över arbetet med klienten och att detta sker utan att barnet kommer till skada.

Vi vill tillägga att i det att ge kärlek ingår också att älska det man gör. Utan ett engagemang, intresse och kärlek till sitt arbete frambringas inga goda resultat.

Frågan är om kärlek är ett lämpligt ord att använda inom socialt arbete. Kärlek är ett laddat ord som kanske främst förknippas med något som tillhör den privata sfären. Vi anser ändå att det inte finns något annat ord som lika väl beskriver medmänsklighet och att det därför är ett bra ord, men att det måste vara autentiskt när det kommer till uttryck. Att tänka på ordet kärlek kombinerat med socialt arbete var för oss, innan denna studie, något nytt. Efter detta arbete med studien har begreppet kombinerat med socialt arbete blivit mer och mer självklart och någonting som har tillfört oss mycket i våra egna arbeten med ungdomar. Idag, efter denna studie, är vi mer bekväma i att uttrycka kärlek i form av bemötande och handling i relationen till ungdomarna. Att uttrycka ”jag bryr mig om dig” i rätt situation, med krav på timing, känslighet och självkänedom, till sin klient uppfattar vi inte längre som något oprofessionellt. Vi menar att det istället har utökat vår professionalitet.

Vi vill lära oss mer om hur vi som professionella i större utsträckning kan möta och tillfredsställa klienters emotionella behov och därigenom stärka dem. Vårt förslag till fortsatt forskning är därför att undersöka hur vi som professionella i större utsträckning kan tillgodose barns emotionella behov.

## 8. Referenser

- Backman, Jarl (2008). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Berglund, Stig-Arne (2007). *Vändpunkter och förändringsprocesser*. Lund: Studentlitteratur.
- Bernler, Gunnar & Johansson, Lisbeth (2001). *Teori för psykosocialt arbete*. Borås: Natur och Kultur.
- Börjeson, Bengt (2008). *Förstå socialt arbete*. Malmö: Liber.
- Gaskell, Carolyn (2008). *A Summary of Kids Company's Research and Evaluation Programme*. University of London.
- Green, Jenny (1996). *Etik i socialt arbete*. Stockholm: Liber Utbildning.
- Holm, Ulla (2009). *Det räcker inte att vara snäll- om empati och professionellt bemötande i människovårdande yrken*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Holm, Ulla (2001). *Empati- att förstå andra människors känslor*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Jacobsson, Lina & Elenstrand, Erik (2010). *Sedd, hörd och älskad- En studie om lärarens relationsarbete för ökad motivation i ämnet idrott och hälsa*. Örebro universitet.
- Kvale, Steinar (2007). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, Sam, Lilja, John, & Manheimer, Katarina, (Red.) (2005). *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Lemma, Alessandra (2010). *The Power of Relationship: A study of key working as an intervention with traumatized young people*. Journal of Social Work Practice, First published on: 15 September, 2010.
- Merriam, Sharan (1994). *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.
- Neuman, Lawrence, William. (2006). *Social research methods - qualitative and quantitative approaches*. Boston: Pearson: A & B.
- Olsson, Henny., & Sörensen, Stefan. (2007). *Forskningsprocessen – Kvalitativa och kvantitativa perspektiv*. (2:a rev. uppl.). Stockholm: Liber AB.
- Repstad, Pål (2007). *Närhet och distans*. Stockholm: Studentlitteratur.
- Sohlberg, Peter & Britt-Marie (2009). *Kunskapens former. Vetenskapsteori och forskningsmetod*. Malmö: Liber AB.
- Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk- samhällsvetenskaplig forskning*. Vetenskapsrådet: Elanders Gotab.
- Wibeck, Victoria (2010). *Fokusgrupper – Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.
- Åkesson, Emma & Rétfalvi, Elizabeth (2006). *Tillit och trygghet - en studie av ungdomars upplevelser av en behandlingsrelation.*”. Mittuniversitetet, C-uppsats.

### 8.1 Lagrum och förordningar

- SFS 2003:460 Lag om etikprövning av forskning som avser människor
- SOU 2009:64 ”Det är ju ett svårt och oerhört kvalificerat jobb...” – Om förutsättningarna för att utveckla det sociala arbetet med barn och ungdomar. Bilaga 7 till betänkande, Lag om stöd och skydd för barn och unga. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer.
- SOU 1993:82 *Frivilligt socialt arbete - Kartläggning och kunskapsöversikt*. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer.

## 8.2 Internetreferenser

Kids Company [www.kidsco.org.uk] Hämtad 2011-04-10.

<http://www.kidsco.org.uk/about-us>

Barnkonventionen [www.unicef.se] Hämtad 2011-05-29.

<http://www.unicef.se/barnkonventionen>

Nationalencyklopedin [www.esh.se] Hämtad 2011-04-08, Hämtad 2011-05-26.

<http://eshproxy.esh.se:2085/?i ne.se.id=300307703&login=yes>

Ungdomsstyrelsen [www.ungdomsstyrelsen.se] Hämtad 2011-05-29

<http://www.ungdomsstyrelsen.se/main/>

Barnens Rätt I Samhället (BRIS) [www.bris.se] Hämtad 2011-05-30.

<http://www.bris.se/>

## 8.3 Övriga källor

Personlig kommunikation, Bengt Börjeson 2011-05-17.

Personlig kommunikation, anställd Kids Company 2011-04-05.

Personlig kommunikation, anställd Kids Company 2011-04-07.

Personlig kommunikation, anställd Kids Company 2011-04-12.

## 9. Bilagor

### 9.1 Bilaga 1: Samtyckesbrev

#### Letter of consent

To whom it may concern:

We are two students, Cecilia Carlsson and Helena Edborg, who are studying the Social Work program at Ersta Sköndal University College in Sweden. We are about to write our thesis on working methods in social work regarding children and youth.

Our aim is to investigate the meaning of love as a tool for use in social work. We are interested in Kids Company's work and methods and how staff members use the concept of love in their work.

Your participation is voluntary and you have the right to terminate the interview at any time or to decline any question.

The interview will take approximately 1.5 hours with you being one member of a focus group consisting of 3-4 people.

We will not publish the result of the interview in any way that can reveal your personal data.

However we cannot guarantee you total anonymity.

The material from the interview will only be used in the thesis and will be destroyed after the study is completed.

The material from the interview will not be available to unauthorized persons.

The thesis will be published as a public record at the institution of social work at Sköndal as well as on the internet.

If you have questions or thoughts about the interview, please do not hesitate to contact us.

Cecilia Carlsson, [cecilia\\_lilian@hotmail.com](mailto:cecilia_lilian@hotmail.com)

Helena Edborg, [helenaedborg@hotmail.com](mailto:helenaedborg@hotmail.com)

I have read the information above and I agree to an interview.

Date, Time, Place

Name

---

Thank you for your assistance in this project!

## 9.2 Bilaga 2: Intervjuguide

**Syftet är att öka kunskapen om kärlekens betydelse som praktiskt redskap i socialt arbete, med utgångspunkt i en organisation som framhåller kärlekens betydelse för sina resultat.**

**The purpose of this study is to increase understanding of the meaning of love as a tool in social work, based on an organisation that emphasizes the meaning of love in their results.**

### Opening questions

- 1.How long you have been working at Kids Company?
- 2.What level of qualifications do you have?
- 3.What do you think is unique about the work of Kids Company?

## Interviewguide

### Love

- 4.We have watched the documentary "Tough kids, Tough love" and read the summary of Kids Company's research and evaluatory programme from 2008. The term love is used. Can you tell us what you mean when you use the word love?

Can you please give us a more detailed description? (can you expand on that?)

What exactly do you mean?

How do you use that in your work?

Why?

When?

Can you tell us about a situation when you use love as a tool?

In what situations have you found that it works?

Can you tell us about any situations when it hasn't worked?

Do you think there are any obstacles by using the term love'?

5. Can you see any difference between professional empathy and the way you use love in your work?  
In what way?

### **Commitment**

6. Can you please describe your commitment to your work.  
Is there a limit to the commitment?  
In what way?

### **Closing questions**

7. Is it common to use love as a tool in social work?  
Why do you think that is?

8. Do you think its possible to use love in all social work?

**Does anyone have anything to add?**