

# Socialt arbete – i praktiken – bemötandets roll

Är man som socialsekreterare trygg i sitt bemötande och med sina bedömningsverktyg kommer mycket att fungera, skriver Anders Arnsvik, med master i socialt arbete och lång yrkeserfarenhet. Men hur kommer man dit?

Att vara ny i rollen som socionom är inte lätt. Något av det första man lär sig arbeta med är allt det som faller in under begreppet "bemötande". Bemötande är inte något man kan "läsa in sig på", det är något som man successivt tränas i. Om det finns erfarna kollegor som stöttar går det lättare, kollegor man kan lära sig av. I början av arbetet som socialsekreterare finns det inte någon färdig metod att använda sig av. Även om man aldrig blir fullärd, ökar med tiden erfarenhetsbasen, vilket gör att man blir tryggare i sin yrkesroll.

**Under mitt yrkesliv som socialsekreterare** blev jag med tiden bättre och bättre på att kunna "kallprata", våga visa upp mig med mina fel och brister, våga vara personlig utan att för den skull gå över gränsen. Exempelvis, förutom att prata om väder och vind, dagsaktuella händelser också prata om händelser från livet som kan vara jämförbara, intressen, hur man trivdes i skolan när man växte upp och så vidare. Här handlar det om dialog. Situationen avgör oftast vad man pratar om och hur man pratar och om vad.

Jag förstod hur viktigt det är att ibland använda humor som verktyg. Allt det nämnda, som tillsammans är "bemötande" – måste naturligtvis hanteras med finesse och fingertoppskänsla. Socialsekreterare och klient skapar tillsammans ett möte, som på sikt kan bli en relation. En relation som bär och som kan vara både hjälpsamt och stödjande. Först när bemötandet fungerar kan socialsekreteraren börja tillämpa de kurser och utbildningar man genomgått. I mötet med klienter handlar det

om trovärdighet. Ett utrednings- och bedömningsinstrument eller ett behandlingsprogram blir aldrig bättre än dess utövare. Socialsekreteraren behöver internalisera utredningsverktygen och behandlingsprogrammen i sin repertoar av hjälpmedel.

**Det nämnda illustrerar**, kanske grovt förenklat, hur man som nyanställd socionom successivt skolas in i yrkesrollen. Andra nödvändiga förutsättningar för inskolningen och lärandet är ett öppet diskussionsklimat på arbetsplatsen och att man stöttar varandra.

Ovanstående erfarenheter hade jag med mig i bagaget när jag växlade spår och började arbeta på FoU Nordväst (Forsknings- och Utvecklingsenheten). Utöver praktisk erfarenhet var jag intresserad av forskning, av att analysera, problematisera. Fanns det någonting av det jag lärt som på en systematisk nivå kunde föras vidare till de som nu var nya i verksamheterna?

**Uppdragen som kom** till FoU-enheten var mångskiftande och rörde frågeställningar/problemställningar inom individ- och familjeomsorgens områden som barn- och ungdom och familj, försörjningsstöd, missbruk, med mera. Under en period på FoU Nordväst kom uppdrag från kommuner i vilka de ville att FoU-enheten skulle utvärdera lokala utvecklingsprojekt. Kommunerna hade beviljats utvecklingsmedel, oftast från Socialstyrelsen, som i sin tur krävde att projekten skulle utvärderas och då anlitas FoU. Vad har fungerat?

Det jag noterat som gemensamma drag i de verksamheter jag följt och som haft avgörande betydelse för klientens förändringsarbete har varit relationen, tillit, sammanhanget, att ingå i en gemenskap, att samarbetet med andra aktörer fungerat. De nämnda faktorerna har även stöd inom forskningen. En signifikant pusselbit har varit socialsekreterarnas engagemang för klienten och verksamheten.

**Som hjälp till dem** som arbetar inom socialtjänsten har FoU

Nordväst arbetat på flera plan, bland annat med det som fick namnet Socialtjänstdagen. Inspirationskällan till Socialtjänstdagen i Nordväst är Socionomdagarna som årligen arrangeras av Akademikerförbundet SSR. Tankarna internt inom FoU var hur vi skulle kunna överföra denna modell regionalt.

Platsen för eventet blev Sollentunas biograf. I två av salongerna var det föreläsningar. Föreläsarna hade 20 minuter på sig att sammanfatta erfarenheterna från utvecklingsprojekt som exempelvis:

- Skolsocialt arbete
- Målgruppsinventering
- Att möta det mångkulturella
- Vi gör det tillsammans (om brukarinflytande)
- Min utredning – om att öka barns delaktighet

**Även externa föreläsare** deltog. Under dagen visades även film i en av biosalongerna. Foajén gav rika möjligheter att mingla. Under dagen kom cirka 250 medarbetare från nordvästkommunerna. Av stor betydelse var att medarbetarna kunde välja när man ville komma under dagen. Formen för eventet kan liknas vid Öppet hus.

Socialtjänstdagen har rullat på sedan 2017 (som blev en succé), och är vid det här laget ett etablerat inslag för nordvästkommunerna. Formen har förändrats genom åren. Exempelvis 2020 och 2021, (under pandemin) genomfördes dagen digitalt.

**Jag har också arbetat med** en basutbildning för nyanställda inom kommunal missbruksvård. Utgångspunkten var; vad behöver den nyanställda bibringas för att kunna skolas in i rollen som socialekreterare på en kommunal missbruksenhet. Helt enkelt, vilka frågor som rör klienten som diskuteras på arbetsplatsen och som är relevanta för det dagliga arbetet. Frågorna i sin

tur kondenserades till teman. De teman som växte fram under den här processen var:

- Klienten – brukarperspektiv/helhetssyn
- Orientering i olika utrednings- och bedömningsinstrument
- Alkohol och narkotika
- Samsjuklighet och samverkan
- Missbruksbehandling uppdelat i översiktlig genomgång av de Nationella riktlinjerna och andra vägar till drogfrihet/nykterhet
- Nätverksarbete och anhörigstöd
- Särskilt utsatta grupper enligt Socialstyrelsens definition
- Brukarinflytande

**Mitt hopp är att** en nyanställd socionom inom socialtjänsten idag får hjälp och stöd i att utvecklas i sin yrkesroll, både genom humor, kallprat, metoder och vidareutbildningar externt och internt. Det är många variabler som ska samverka när en relation ska byggas.

*Anders Arnsvik, socionom med masterexamen i socialt arbete*

**Läs mer:**

[www.fou-nordvast.se](http://www.fou-nordvast.se)