



'Den emotionellt kompetenta socialarbetaren' – en nätverksprocess för socialarbetare i Östra Nyland

Veronica Salovaara & Marina Bergman-Pyykkönen

**'Den emotionellt kompetenta socialarbetaren'
– en nätverksprocess för socialarbetare i Östra Nyland**

Veronica Salovaara & Marina Bergman-Pyykkönen

Åb Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området (FSKC)

FSKC Rapporter 3/2021

Helsingfors 2021

I samarbete med: Arbetarskyddsfonden, Borgå och Lovisa stad samt Sibbo kommun och
Kompetenscentret inom det sociala området Verso i Päijänne-Tavastland och Östra Nyland

Pärmens fotografi: Sami Kemppainen

ISBN 978-952-7078-35-8 (PDF)

Innehåll

1. Bakgrund och målsättningar för projektet	5
2. Projektets innehåll och utförande	6
3. Utmaningar i projektet	8
4. Utvärdering av projektet	9
Referenser	11

1. Bakgrund och målsättningar för projektet

Projektet 'Den emotionellt kompetenta socialarbetaren' genomfördes hösten 2020 av kompetenscentren inom det sociala området FSKC – Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området och Kompetenscentret inom det sociala området Verso. Projektet finansierades av kommunerna Borgå, Lovisa och Sibbo och Arbetarskyddsfonden. Verson Itä-Uudenmaan kuntien neuvottelukunta fungerade som styrgrupp för projektet.

Utgående från tidigare forskning och utredningar (Mänttari van der Kuip 2015, Salo et al. 2016, Kylmänen & Ukkola 2017, Yliruka et al. 2018) upplever socialarbetare stor mental belastning i sitt arbete, vilket påverkar välbefinnandet och arbetshälsan. Den mentala belastningen förklaras av bland annat stora krav i arbetet, klienternas traumatiska erfarenheter och bristfälliga kunskaper hur man bemöter svåra känslor och erfarenheter i arbetet. Belastningsfaktorerna är mångfaldiga och specifika för det sociala arbetet. Målsättningen med projektet var på så sätt att förbättra socialarbetarnas välmående i arbetet genom att erbjuda lösningsbaserade modeller för att förstå, bearbeta och handskas med känslor som känns utmanande i arbetet.

Projektet utarbetades utifrån Karen Healys (professor i socialt arbete, University of Queensland, Australia) forskning (2018) om emotioner och förhöjda känslotillstånd inom socialt arbete. Healy har forskat och utarbetat sina resultat inom det sociala arbetet i Australien, och syftet i detta projekt var därför att anpassa hennes resultat till det finländska sociala arbetet och att utgående från hennes forskning vidareutveckla hennes tankar tillsammans med socialarbetare i Finland.

Målsättningarna för projektet var att:

1. förbättra socialarbetarnas professionalitet genom att erbjuda forskningsbaserade lösningsmodeller för att förstå, bearbeta och handskas med negativa känslor.
2. 30 socialarbetare från kommunerna Borgå, Sibbo och Lovisa deltar i utvecklingsprocessen och att modellen kan tillämpas efter projektet i dessa kommuner.
3. förbättra socialarbetarnas välmående i arbetet, den kollegiala känslan och kunskapen på arbetsplatsen och i området.
4. utveckla en utbildning för socialarbetarna som grundar sig på forskning. Utbildningen kan i fortsättningen också tas i bruk i andra kommuner, men ibrukttagandet i andra kommuner är inte en del av detta projekt.
5. områdets kommuner är attraktiva som arbetsplats för socialarbetarna och erbjuder mångfaldiga arbets- och utvecklingsmöjligheter.

2. Projektets innehåll och utförande

Karen Healys CSCE-modell (Healy 2018) fungerade som utgångspunkt i projektet, en modell som stöder emotionsreglering genom att kommunicera på sätt som a) minimerar upptrappningen av emotioner, som b) känner igen och svarar på förhöjda emotioner och som c) verkar för emotionell nedtrappning. Modellen består av fyra element, som betecknas CSCE, enligt elementens innehåll.

C = Communicating Confidence, calmness and non-reactivity (att kommunicera tillförsikt, lugn och icke-reaktivitet)

S = achieving physical and emotional Safety (att uppnå fysisk och emotionell trygghet)

C = promoting Collaborative communication (att gynna kollaborativ kommunikation)

E = prioritizing Empowerment (att främja och prioritera handlingskraften)

Nätverksträffarna byggdes upp utgående från Healys CSCE-modell och utöver hennes forskning diskuterades också närliggande forskning och socialarbetarnas egen kunskap och erfarenhet. Pol.mag., leg. socialarbetare Marina Bergman-Pyykkönen fungerade som utvecklare-sakkunnig i projektet och utarbetade och genomförde nätverksträffarna med stöd av utvecklingschef Veronica Salovaara och planerare Monica Blomqvist-Åkermarck.

I projektet deltog socialarbetare från tre av Östra Nylands kommuner: Borgå, Lovisa och Sibbo. Inom ramen för projektet utformades tre nätverk som sammanträdde 5 gånger var hösten 2020 med ca tre veckors mellanrum. I varje nätverk deltog högst 10 socialarbetare.

Projektet inleddes med ett inledande informationstillfälle (tre likadana tillfällen) för presentation av projektet. Socialarbetare erbjöds möjlighet att delta i en utvecklingsprocess i tre nätverk, som träffas fem gånger för att avhandla känslor i socialt arbete och pröva Karen Healys CSCE-modell. 27 socialarbetare från barnskydd, socialt arbete för barnfamiljer, familjerådgivning, handikappservice, vuxensocialarbete och socialjour anmälde sig till processen.

Träffarna utarbetades för att möjliggöra växelverkan mellan teori och praktik, och utvecklingsarbetet var beroende av projektarbetarnas och socialarbetarnas gemensamma aktivitet.

Innan den första träffen fick deltagarna en skriftlig beskrivning av projektet och gemensamma spelregler för att skapa en trygg och öppen atmosfär för arbetet under träffarna. Varje nätverk hade tillgång till en egen folder på en molntjänst, i vilken allt material samlades och kunde laddas ner. Deltagarna skrev en förhandsuppgift, som bestod av två delar: a) Känslor och socialt arbete – vad handlar det om i ditt arbete? och b) Berätta om dina förväntningar på både innehåll och arbetssätt under nätverksträffarna. Hur tänker du din egen insats? Den första träffen byggde delvis på svaren från förhandsuppgiften.

Träffarna omfattade dels en teoridel, då teoretiska begrepp främst utgående från Karen Healys teoretiska referensram beskrevs och diskuterades, dels bidrog deltagarna med sin arbetserfarenhet och exempel från det praktiska arbete de utför i kommunerna. Diskussionerna var meningen att styras av de behov socialarbetarna i nätverken hade. Socialarbetarna hämtade med sig känslor och funderingar, tankar och idéer, som sakkunnig-utvecklaren mellan träffarna sedan bearbetade och utökade med teoretiska resonemang. På följande träff fick deltagarna ta del av de vidareutvecklade modellerna och också nya idéer, man resonerade kring hur dessa lämpade sig för socialarbetets olika arbetskontexter och bearbetade dem vidare. Mellan träffarna hade också socialarbetarna uppgifter: de prövade tips och verktyg som diskuterats under träffarna och hämtade sedan till följande träff sina upplevelser för gemensam reflektion.

Inom ramen för projektet utarbetades även en publikation: *Den emotionellt kompetenta socialarbetaren: en liten bok om känslor och kommunikation i socialt arbete* av Marina Bergman-Pyykkönen och Veronica Salovaara. Denna publikation beskriver utförligt både den teoretiska bakgrund som fungerade som grund i nätverksprocessen och socialarbetarnas praktiska erfarenheter och insikter som dokumenterades under projektets gång. (Bergman-Pyykkönen & Salovaara 2021). Publikationen kan laddas ner gratis från FSKC:s webbsida <https://fskc.fi/publikationer/projektrapporter/>.

Därutöver ordnades det ett trespråkigt (finska/svenska/engelska) seminarium den 29.1.2021 i samarbete med Mathilda Wrede-institutet och Svenska Social- och kommunalhögskolan vid Helsingfors universitet. På seminariet presenterades projektet och resultaten från projektet, med professor Karen Healy som gästföreläsare.

Seminariets program:

9.00 Välkommen: Marina Bergman-Pyykkönen

9.15-10.15 Karen Healy, professor i socialt arbete, University of Queensland, Australia: Emotions and the Care Professions: An Interdisciplinary Perspective

15 min paus

10.30-11.15 Marina Bergman-Pyykkönen: Den emotionellt kompetenta socialarbetaren – erfarenheter från Östra Nyland/Emotionaalisesti taitava sosiaalityöntekijä - kokemuksia Itä-Uudeltamaalta.

11.15-11.30 Diskussion och slutord

Seminariets målgrupp var främst de socialarbetare som deltog i projektet, men också kommunernas övriga socialarbetare, chefer och studerande inom socialt arbete. Till seminariet anmälde sig ca 100 personer varav ca 70 personer deltog under dagen.

3. Utmaningar i projektet

Projektet ställdes inför flera utmaningar. Projektet inleddes i maj och de tre infotillfällena för kommunernas socialarbetare och chefer inträffade därför i juni. De tre infotillfällena och anmälan i juni-augusti inföll under semestertider. En del var ännu på semester vid start, och eftersom nätverken inte fylldes helt (30 platser fanns) togs några deltagare med senare. Nätverksträffarna påverkades av att deltagarantalet och sammansättningen varierade stort under varje träff. Orsaker till att enskilda deltagare inte kunde delta var (egen eller familjemedlems) sjukdom, semester, permittering, arbetsmängd och corona-karantän. Samtal om känslor kräver att man känner sig bekväm och trygg i gruppen. Gruppmedlemmarna var inte alla bekanta med varandra från tidigare sammanhang och den växlande grupsammansättningen skapade ett extra orosmoment.

Nätverken delades upp enligt språk: finska, svenska och tvåspråk, för att var och en skulle få kommunicera på det språk som kändes bekvämast. Vilken grupp man önskade i första hand att delta i och vilken grupp man också kunde tänka sig, meddelade man vid anmälan. Tyvärr fanns det inte plats i en grupp för alla som i första hand önskade den. Det fanns också oklarheter kring vilka socialarbetare var menade att delta, eller kunde man välja själv. Praxisen om vem som fick delta varierade mellan kommunerna. Några deltagare uttryckte att de inte själva valt deltagandet, och hade egentligen önskat delta i annan utbildning.

Deltagarna hade mycket varierande förväntningar på projektet. En del uttryckte att de deltog i en utbildning och förväntade sig information. Den egna planerade insatsen var att komma på plats för att ta del av information, inte att själv bidra med innehåll. Eftersom processen planerades att också utgå från sådant deltagarna hämtade med sig som innehåll, såsom exempel från praktiken, var den beroende av deltagarnas insats. Samtalen var ställvis svåra att få igång.

Processen byggdes upp runt nätverksträffar och uppgifter mellan träffarna. Uppgifterna var utformade så att deltagarna skulle i sitt arbete kunna pröva det man avhandlat under träffen, för att sedan på nästa träff kunna diskutera vidare upplevelser från det man provat. Att få tid att fokusera på uppgifterna visade sig vara svårt. Men även om man inte hann göra uppgiften, meddelade många att de under tiden mellan träffarna uppmärksammat det uppgifterna handlat om och lagt märke till sådant de annars inte reflekterat över.

Covid-19-pandemin hade naturligtvis en inverkan också på detta projekt. Nätverksträffarna kunde genomföras på plats och ställe, men oron för att eventuellt måsta avsluta mitt i, eller ha träffarna på distans, var överhängande. Uppmaningen att använda munskydd i mötesrummet väckte känslor och diskussion – vilket i och för sig passade riktigt bra in i projektets tema. Helt klart blev det ändå att det exceptionella läget påverkade också nätverksträffarna.

I tillägg till de ovan nämnda utmaningarna, kan man även lyfta fram projektets tidsspann i kombination med dess målsättningar och innehåll. Fem nätverksträffar à 120 minuter var en kort tid

att undersöka och utveckla både Karen Healys modell och ta vara på deltagarnas önskemål och behov. För att skapa en trygg atmosfär för reflektion hade behövts flera träffar. Träffarna skulle med fördel också ha fått vara längre så att man kunnat ta en kort andningspaus under träffen. Också tiden mellan träffarna hade gärna fått vara exempelvis en vecka längre så socialarbetarna bättre kunnat hitta tid och pröva redskapen som tagits fram under träffen.

4. Utvärdering av projektet

Projektet utvärderades av socialarbetarna genom utvärderingsdiskussioner under den sista nätverksträffen och genom en utvärderingsenkät som genomfördes via webropol. Enkäten skickades ut strax efter nätverksprocessens slut, samt en påminnelse en vecka senare. På enkäten svarade 9 socialarbetare. Utvärderingen visar att socialarbetarna överlag var nöjda med projektets upplägg och innehåll, även om en del uttryckte att de hade förväntat sig få en djupare insyn i ämnet.

Målsättning 1: Att förbättra socialarbetarnas professionalitet genom att erbjuda forskningsbaserade lösningsmodeller för att förstå, bearbeta och handskas med negativa känslor.

Deltagarna konstaterade att de fått mera information och förståelse för emotionell kompetens och emotioners betydelse i arbetet. Deltagarna konstaterar också att reflektion om emotioner och emotionell kompetens är viktigt och att det skulle vara bra med bestående möten med mer möjlighet till reflektion. En del deltagare hade önskat mera föreläsningar, medan andra deltagare hade önskat mer diskussion. Socialarbetare med lång erfarenhet inom branschen ansåg att projektet inte tillfört mycket ny information, och hade därför önskat gå djupare in på temat. Flera deltagare konstaterade att detta projekt kunde vara till stor nytta för socialarbetare som inte har mycket arbetserfarenhet, t.ex. nyutexaminerade socialarbetare som nyss inlett sitt arbete. För en lyckad nätverksprocess, är det ändå viktigt att nätverksprocessen omfattar både mer erfarna socialarbetare som kan dela med sig av sin erfarenhet och socialarbetare med mindre arbetserfarenhet.

Känslodagboken som reflektionsverktyg var för många svår att ta i bruk. Dels upplevde deltagarna att tidsbristen inte tillät att reflektera kring sina känslor i en dagbok, dels upplevde socialarbetarna att för att ha nytta av dagboken skulle det kräva en längre uppföljning av känslorna. Mellan träffarna hade deltagarna mellanuppgifter med syftet att träna sin emotionella kompetens och pröva redskap enligt nätverksträffarnas innehåll. Även om mellanuppgiften inte var planerad som ett betungande element i socialarbetarnas arbete, utan istället som en reflekterande uppgift i samband med arbetet, upplevde många socialarbetare också här att det var svårt att komma ihåg mellanuppgiften mellan träffarna. Både med mellanuppgiften och känslodagboken var den största utmaningen att få in uppgiften i rutinerna, att komma ihåg och ta den tid som behövs för att utföra uppgiften.

Målsättning 2: Att 30 socialarbetare från kommunerna Borgå, Sibbo och Lovisa deltar i utvecklingsprocessen och att modellen kan tillämpas efter projektet i dessa kommuner.

27 socialarbetare anmälde sig till nätverket. I nätverksträffarna deltog i genomsnitt 5-8 personer per träff. Frånvaro från grupperna berodde på arbetssituationen, permitteringar, Covid-19 eller annan sjukfrånvaro. Kommunerna ansvarar för modellens spridning och fortsatta användning i kommunerna.

Målsättning 3: att förbättra socialarbetarnas välmående i arbetet, den kollegiala känslan och kompetensen på arbetsplatsen och i området.

Både genom diskussionerna med deltagarna och från webropol-enkäten kom det fram att det deltagarna uppskattade mest i projektet var att träffa och diskutera med kolleger och andra socialarbetare. På så sätt kunde projektet öka den kollegiala känslan åtminstone under projektets gång. Överlag kan vi konstatera att det finns behov av dylika nätverk, var man kan lära sig att utveckla sin egen emotionella kompetens. Socialarbete kan tidvis vara väldigt krävande emotionellt och med en stor arbetsbörda ökar också behovet för att reflektera kring de emotioner och känslor som arbetet väcker och att lära sig att handskas med dessa känslor. Förutom ledda nätverk och arbetshandledning behövs också tidsmässigt överenskomna och för socialarbetare reserverade reflekterande rum, det vill säga trygga tillfällen med utrymme för utveckling av den professionella identiteten. De reflektiva rummen skulle samtidigt fungera som trygga platser för att fortsätta utveckla sin emotionella kompetens, sin socialarbetaridentitet och en kritisk reflektiv expertis. Den emotionella trygghet som skapas i de reflektiva rummen kunde utgöra en fertil grogrund för förstärkt aktörskap och utveckling av praktiker som beaktar och hanterar emotionell resonans.

Målsättning 4: att utveckla en utbildning för socialarbetarna som grundar sig på forskning. Utbildningen kan i fortsättningen också tas i bruk i andra kommuner, men ibrukttagandet i andra kommuner är inte en del av detta projekt.

Utifrån projektets resultat och nätverksprocess har en handbok producerats (Bergman-Pyykkönen & Salovaara 2021). Nätverksprocessen och likaså handboken baserar sig på forskning kring känslor i socialt arbete och närliggande kunskapsområden. Ibrukttagandet av dylika nätverksprocesser i andra kommuner är inte en del av detta projekt, men beroende på finansieringsmöjligheter är det alltså möjligt att fortsätta utvecklingen av projektets resultat med hjälp av handboken.

Målsättning 5: att områdets kommuner är attraktiva som arbetsplats för socialarbetarna och erbjuder mångfaldiga arbets- och utvecklingsmöjligheter.

Detta projekt erbjöds till kommunernas socialarbetare för att främja socialarbetarnas kompetens och utvecklingsmöjligheter. Socialarbetarna konstaterade att dylika utvecklingsprojekt som sammanför teori och praktik är viktiga. Genom de ledda nätverksträffarna gavs socialarbetare i tre kommuner möjlighet att mötas och begrunda känslor i socialt arbete ur många synvinklar. På det här sättet blev träffarna

på sätt och vis också ett första steg mot socialarbetares reflektiva rum som organiserad verksamhet. Eftersom känslor som tema är komplext tänker vi att man först kan behöva ledd verksamhet för att utarbeta praktiker för reflektiva rum, som sedan i förlängningen kommer att bygga på socialarbetarnas egen emotionella kompetens och förmåga till empatiskt konfronterande och kritiskt reflekterande verksamhet.

Övriga kommentarer

Deltagarna lyfte upp betydelsen av att få delta i ett nätverk på sitt eget modersmål. Då man talar om känslor och emotionell kompetens är det viktigt att få diskutera på sitt känslspråk. Att nätverken ordnades så att deltagarna hade möjlighet att delta på sitt eget modersmål uppskattades därför mycket.

Referenser

Bergman-Pyykkönen, Marina & Salovaara, Veronica (2021) *Den emotionellt kompetenta socialarbetaren: en liten bok om känslor och kommunikation i socialt arbete*. FSKC Rapporter 1/2021 [https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/DEKS_Handbok_FSKC_01_2021\(2\).pdf](https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/DEKS_Handbok_FSKC_01_2021(2).pdf)

Healy, Karen (2018) *The skilled Communicator in Social Work*. London: Palgrave Macmillan.

Kylmänen, Hanna & Ukkola, Reija (2017) *“Aina ei voi auttaa” – sosiaalityön asiakastilanteissa koettujen tunteiden vaikutus työhyvinvointiin, pro gradu -tutkielma, sosiaalityö*, Lapin yliopisto 2017.

Mänttari van der Kuip, Maija (2015) *Work-related well-being among Finnish frontline social workers in an age of austerity*. Jyväskylä studies in education, psychology and social research. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Salo, Paula; Rantonen, Otso; Aalto, Ville; Oksanen, Tuula; Vahtera, Jussi; Junnonen, Sanna-Riitta; Baldschun, Andreas; Väisänen, Raija; Mönkkönen, Kaarina; Hämäläinen, Juha (2016) *Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi: Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaroiteijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys*. Helsinki: Työterveyslaitos.

Yliruka, Laura; Vartio, Riitta; Pasanen, Kaisa; Petrelius, Päivi (2018) *Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä: Valtakunnallisen kyselyn tuloksia*. THL Työpaperi 16/2018.

PORVOO  BORGÅ

 SIPOO
SIBBO


Loviisa Lovisa



Työsuojelurahasto
Arbetskyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund



Ab Det finlandssvenska kompetenscentret
inom det sociala området



Sosiaalialan osaamiskeskus
Verso -liikelaitos

FSKC Rapporter 3/2021

Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området
Georgsgatan 18 A 8, 00120 Helsingfors