



Työsuojelurahasto
Arbetsarkyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund

29.1.2021

DEN EMOTIONELLT KOMPETENTA SOCIALARBETAREN – ERFARENHETER FRÅN ÖSTRA NYLAND

Marina Bergman-Pyykkönen
PM, utvecklare-sakkunnig/FSKC
Avslutande seminarium – Päättöseminaari 29.1.2021

Marina Bergman-Pyykkönen / Projektet Den emotionellt kompetenta socialarbetaren

1



Ab Det finlandssvenska kompetenscentret
inom det sociala området



Sosiaalialan osaamiskeskus
Verso -liikelaitos

I detta inlägg

- Projektets start, målsättning och utförande
- Om känslor i socialt arbete
- När känslor eskalerar – hur hantera?
- Verktygsbacken
- Socialarbetarens emotionella kompetens, välbefinnande och utveckling

Tässä esityksessä

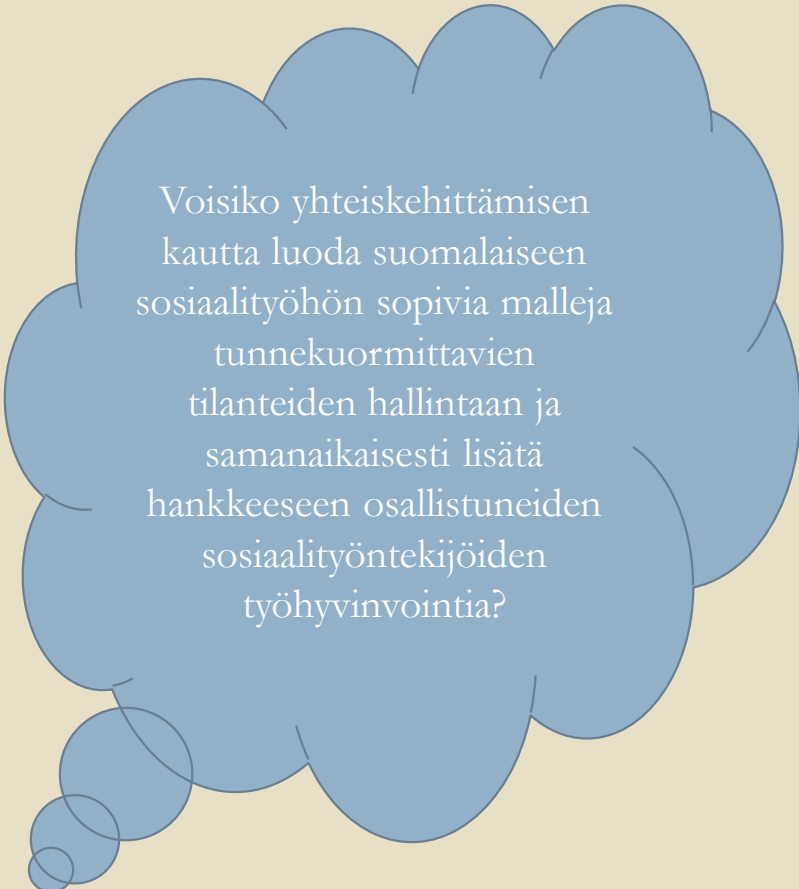
- Hankkeen alku, tavoite ja toteuttaminen
- Tunteet sosiaalityössä
- Kun tunteet kiihtyvät – miten toimia?
- Työkalupakki
- Sosiaalityöntekijän emotionaalinen taitavuus, hyvinvointi ja kehittyminen

Emotionaalisesti taitava sosiaalityöntekijä-hanke – Projektet Den emotionellt kompetenta socialarbetaren

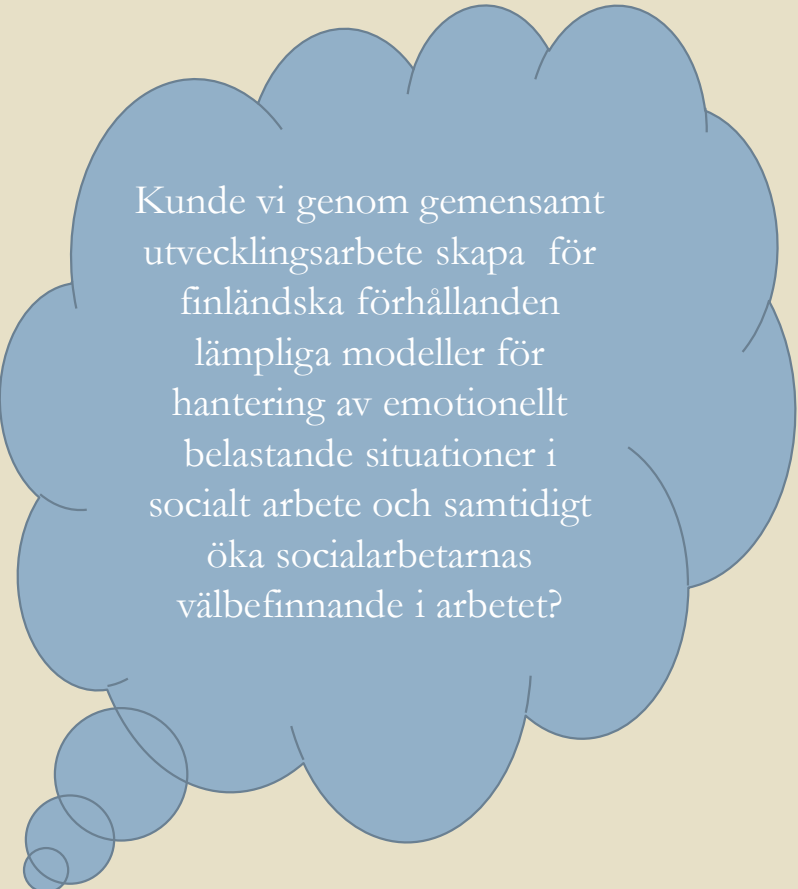
- yhteinen kehittämishanke / ett utvecklingsprojekt i samarbete med flera aktörer:
 - Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området (FSKC)
 - Sosiaalialan osaamiskeskus Verso
 - Kunnat Porvoo, Loviisa, Sipoo / kommunerna Borgå, Lovisa och Sibbo
 - Työsuojelurahasto TSR / Arbetarskyddsfonden TSR
- Hanketiimi / Projektteamet:
 - Utvecklare-sakkunnig / Kehittäjä-asiantuntija (FSKC) Marina Bergman-Pyykkönen
 - Utvecklingschef / Kehittämispäällikkö (FSKC) Veronica Salovaara
 - Planerare / Suunnittelija (Verso) Monica Blomqvist-Åkermarck
- Ohjausryhmä / Ledningsgrupp:
 - Verson Itä-Uudenmaan kuntien neuvottelukunta

Varför ett projekt om socialarbetarens emotionella kompetens?

- Det här visste vi från forskning och utredningar i Finland (se t.ex. Salo et al. 2016, Kylmänen & Ukkola, 2017, Yliruka, Vartio, Pasanen & Petrelius 2018, Mänttari van der Kuip 2015) :
 - socialarbetare upplever stor mental belastning i sitt arbete vilket påverkar välbefinnande och arbetshälsa
 - brådska, stora klientmängder och höga krav på arbetet
 - klienternas svåra situationer traumatiska erfarenheter
- Vilka redskap har socialarbetare för att bemöta och hantera svåra känslor och upplevelser i sitt arbete?
- Projektet utarbetades utifrån professor Karen Healys forskning om emotioner och förhöjda känslotillstånd inom socialt arbete. Healy har forskat och utarbetat sina resultat inom det sociala arbetet i Australien, och presenterade dem på Mathilda Wrede institutet i Helsingfors hösten 2018
 - kunde Karen Healys modeller och resultat anpassas och vidareutvecklas till det finländska sociala arbetet tillsammans med socialarbetare i Finland? Kunde utvecklingsarbetet samtidigt medföra förbättrat välbefinnande och arbetshälsa för socialarbetarna som deltar i projektet?



Voisiko yhteiskehittämisen kautta luoda suomalaisen sosiaalityöhön sopivia malleja tunnekuormittavien tilanteiden hallintaan ja samanaikaisesti lisätä hankkeeseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia?



Kunde vi genom gemensamt utvecklingsarbete skapa för finländska förhållanden lämpliga modeller för hantering av emotionellt belastande situationer i socialt arbete och samtidigt öka socialarbetarnas välbefinnande i arbetet?

... maali ... mål

- Genom att sammanföra alla deltagares kunnande och expertis, samt berika det med Karen Healys CSCE-modell och annan lämplig forskningskunskap har vi utvecklat nya redskap för socialt arbete och för att sprida dem och ta dem i bruk.
- Arbetet har ökat deltagarnas egen emotionella kompetens i mötet med klienter.
- Socialarbetarnas välbefinnande i arbetet har ökat.

CSCE-malli – CSCE modellen

Communicating **C**onfidence,
Calmness and Nonreactivity

Achieving Physical and
Emotional **S**afety

Promoting **C**ollaborative
Communication

Prioritising **E**mpowerment

Karen Healy 2018

Modellen stöder emotionsreglering genom att man kommunicerar på sätt som

- a) minimerar upptrappningen av emotioner, som
- b) känner igen och svarar på förhöjda emotioner och som
- c) verkar för emotionell nedtrappning.

Elementen i modellen betecknas CSCE, enligt innehåll:

C = att kommunicera tillförsikt, lugn och icke-reaktivitet

S = att uppnå fysisk och emotionell trygghet

C = att gynna kollaborativ kommunikation

E = att främja och prioritera handlingskraften

Nätverksträffarna byggdes upp utgående från modellen och utöver hennes forskning diskuterades också närliggande forskning och socialarbetarnas egen kunskap och erfarenhet.

Verkostotapaamisten rakenne – Nätverksträffarnas struktur

Förhands-
uppgift /
Ennakkotehtävä
+ egen
folder i
molntjänst
/ oma
kansio
pilvessä

1. träffen tapaminen
Inledning Johdanto+ C

Mellanuppgift om C
känslodagbok & förberedelse
C:hen liittyvä välitehtävä:
tunnepäiväkirja &
valmistautuminen

2.
Vad lärde vi oss om C? Mitä
opimme C:stä?
+ S

Mellanuppgift om S
S:ään liittyvä välitehtävä

3.
Vad lärde vi oss om S? Mitä
opimme S:stä?
+ C

Mellanuppgift om C
C:hen liittyvä välitehtävä

4.
Vad lärde vi oss om C? Mitä
opimme C:stä
+ E

Mellanuppgift om E
E:hen liittyvä välitehtävä

5.
Vad lärde vi oss om E? +
sammanfattning, modell,
evaluering
Mitä opimme E:stä +
yhteenvedo, malli, arviointi

Avslutande seminarium
Päättöseminaari

Känslor – känsloreglering – interaktion
Tunteet – tunteiden säätely – vuorovaikutus

“I mitt arbete finns känslor allt från glädje till ilska och allt däremellan. Nyfikenhet.”

“Både de egna och klientens känslor är en viktig del av det sociala arbetet – det är bra att känna igen dem.”

“Lång arbetserfarenhet har lärt mig förhålla mig objektiv och neutral – jag har nog blivit emotionellt härdad under årens lopp.”

Emotioner är en dynamisk resurs för praktiken. De har en relationsfunktion och hämtar mening.

PARADOX

Socialarbetare och organisationer förhåller sig ambivalent till var emotioner är lämpliga i professionellt arbete

Vad är känslor? Var hör de hemma i socialt arbete?

(o'Connor 2020: How social workers understand and use their emotions in practice: a thematic synthesis literature review)

Emotionell kompetens innebär:

Karen Healy 2018

- identifiera känslorna
- förstå hur känslor påverkar
- förmåga att förändra våra gensvar
- för att fullfölja vårt professionella syfte.

Målet är att bygga upp en trygg, och därmed fungerande, samarbetsrelation med klienten.

Paakkanen & Martela & Rantanen & Pessi 2017

- *märk känslan*
 - identifiera känslan och *lyssna till dess budskap – varje känsla har sin uppgift och sitt budskap*
 - Reagera medvetet så reaktionen är lämplig med tanke på vårt mål
- = att *få förnuftet med* i våra reaktioner så vi kan inverka på åt vilket håll, med vilka medel och med vilken volym vi styr känslans energi.

Emotioner kan eskalera... .. och går att reglera

Känslokretsloppet



Healy 2018, 71

I ett förstärkt känslotillstånd kan vi inte märka, ta emot och reagera på information på bästa sätt: det blir svårt att kommunicera och fysiska reaktioner är vanliga.

◦ **Reaktiv känsloreglering**

- belastar både kropp och knopp (tömmar oss på psykisk energi)

◦ **Förutseende känsloreglering**

- belastar energibanken mindre

(Nummenmaa 2019)

Emotionell kompetens i mötet med klienten:

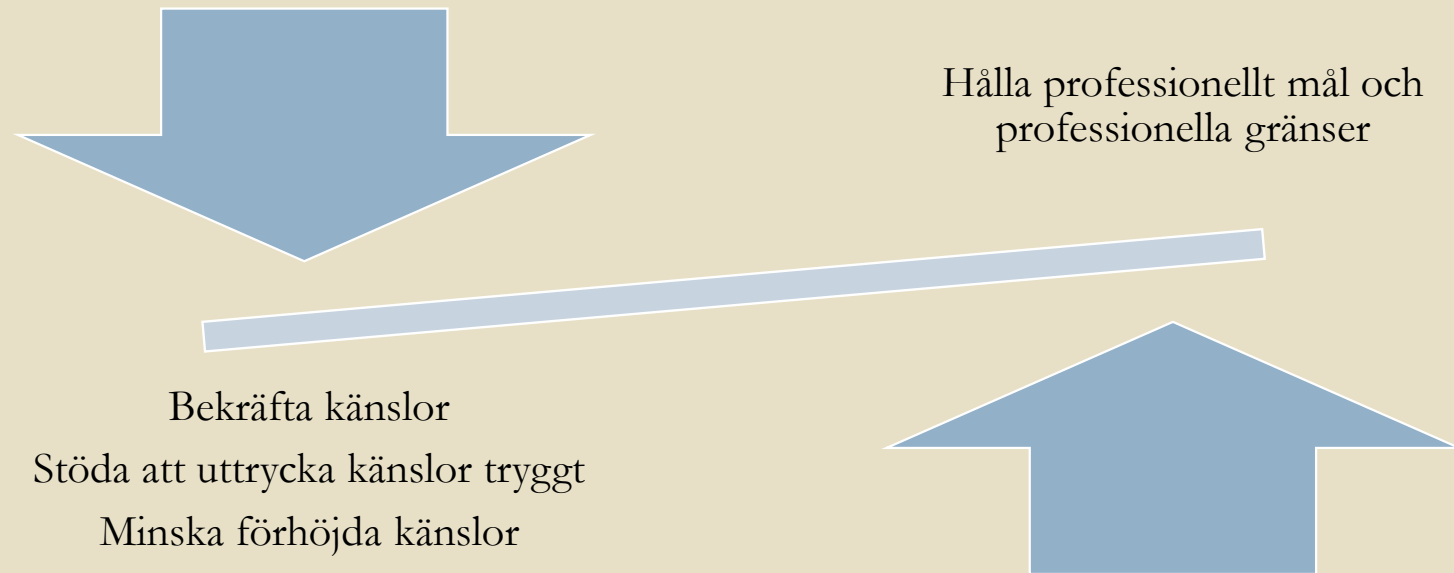
- socialarbetaren förstår och accepterar att klienten kan uppföra sig respektlöst och ilsket. Samtidigt kanske socialarbetaren inom sig känner ilska som hen kanske skulle vilja visa, men gör det inte.
- socialarbetarens övervägda svar på en hotande situation = att veta när man kan fortsätta diskutera och när man skall dra sig undan, både för egen och för den andras säkerhets skull – och också för att ingendera skall behöva förlora ansiktet.

(Winter & al. 2019)

*”Hur mycket skall man
behöva ta som
professionell?”*

A framework for supporting emotion regulation

(Healy 2018)



Verktygsbacken



Työsuojelurahasto
Arbetarskyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund

- I projektet den emotionellt kompetenta arbetade vi igenom Karen Healys CSCE-modell och använde både råd och tips hon presenterar i sin bok, i tillägg sökte vi andra idéer och tankar från närliggande praktiker.
- Socialarbetarna delade med sig av sådant de redan använde sig av.
- Här presenterar jag nu några tankar från varje element i modellen.



Ab Det finlandssvenska kompetenscentret
inom det sociala området



Sosiaalialan osaamiskeskus
Verso -liikelaitos

Communicating Confidence – förtroende och tillförsikt

Socialarbetaren visar med sitt beteende att hen

- hyser tillförsikt (= tro på gynnsam utveckling)
- är trygg i sin professionella roll – självförtroende
- vet mötets professionella syfte
- är sansad och lugn
- lyssnar aktivt



Checklist för C: förbereda sig inför möten

1. Vad allt praktiskt behöver göras?
2. Vad har jag för organisatoriska och professionella förpliktelser?
3. Vad är mötets professionella syfte?
4. Min person som redskap i arbetet
 - ❖ min formella roll och mitt personliga själv
 - ❖ mina sociala identiteter (ålder, kulturell bakgrund inklusive världsåskådning och normer för växelverkan)
 - ❖ kön
 - ❖ fysiskt utseende såsom längd
 - ❖ förmågor (abilities) och funktionsvariationer (disabilities)
 - ❖ sexualitet / sexuell identitet
 - ❖ klass och social status

Emotionell kompetens

Min förmåga att förstå både egna och andras emotionella tillstånd och att reglera emotioner på sätt som stöder relationen mellan mig som socialarbetare och klienten.

Bli medveten om förhandsuppfattningar, attityder och bedömningar: *kritisk reflektion*

- Fastän man tänker sig att man går in i en situation helt öppen, finns ändå våra förhandsuppfattningar, attityder och bedömningar med i bakgrunden.
- Kritisk reflektion (Jan Fook) i två steg:
 - Ta en händelse och granska kritiskt dina antaganden kring den
 - Bearbeta antagandena på sätt som främjar arbetsrelationen med klienten och som främjar individuell och social förändring
 - Hur är våra antaganden länkade till rådande sociala förhållanden och praktiker? En sådan analys kan visa hur klientens situation reflekterar vidare sociala förhållanden. Den här förståelsen *kan hjälpa oss förhålla oss mer respektfulla till klienten.*
- Kritisk reflektion hjälper oss också att förstå människors responser på oss som socialarbetare i en historisk och strukturell kontext.

Främja fysisk trygghet och säkerhet

- lugn omgivning (minska stimulans)
- bestäm sittordning och placera stolar så att ingen känner sig inträngd i ett hörn
- Obs! Arbetarskyddet

Främja emotionell trygghet

Emotionella triggers

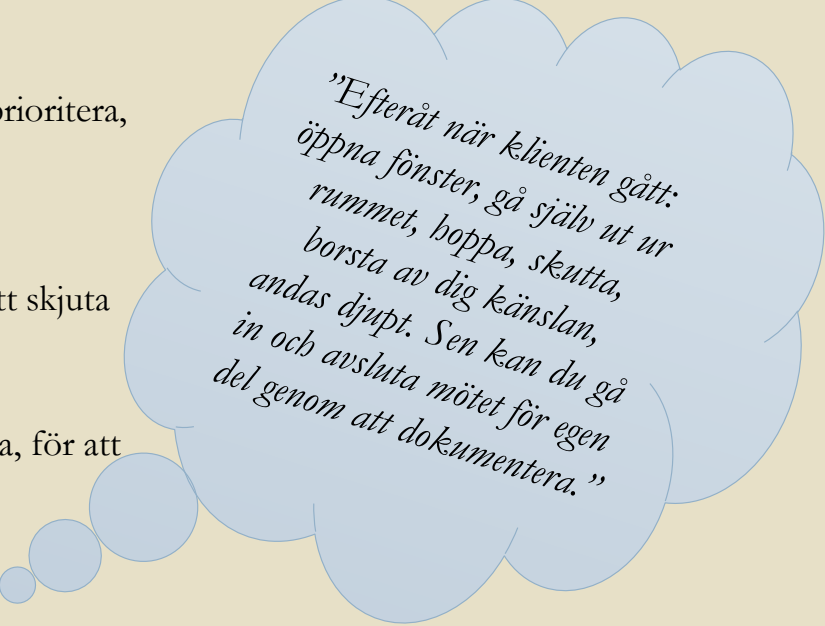
- ömsesidiga triggers
- emotionellt provokativa händelser: relativt lätt att förutsäga att dessa väcker starka känslor, mer oro om känslorna de facto inte väcks
- triggers som beror på tidigare händelser utan koppling till interaktionen just nu: Tänk på att:
 - både verbalt och non-verbalt kommunicera respekt: var tydlig med din roll, tydliggör de professionella gränserna och visa att du förstår att din närvaro och din roll kan väcka starka känslor
- Ledord för att skapa trygghet: *öppenhet, begriplighet, förutsägbarhet, vänlighet, respekt, hänsyn*

”Olika saker triggar olika: kollegan kan vara oberörd fast jag upplever starka känslor.”

”Det är bra att känna igen vad som triggar mig.”

Om känslorna ser ut att börja skena – vad gör vi?

- var själv lugn
- lägg märke till att pulsen börjar stiga
- bekräfta känslan (känslan är alltid rätt, beteende kan ifrågasättas!)
- inrikta samtalet att gälla ett ärende i gången i stället för en stor härva, förenkla, prioritera, gör det diffusa konkret
- **avbryt** vänligt men bestämt. Även om det kan kännas oartigt att avbryta, är det socialarbetarens jobb att göra det, eftersom det **bidrar till tryggheten**.
- byt samtalsämne till något annat som är mindre eldfångt och kom överens om att skjuta upp det känslframkallande ärendet till följande gång
- ta paus en stund
- drick vatten (Får det vara ett glas vatten? Det här är också ett sätt att kort avbryta, för att sedan kunna fortsätta.)
- samtala med deltagarna skilt, om ni är flera på mötet
- reglera din egen röst
- jobba i par, om man märker att det börjar skena för den ena, tar den andra tyglarna
- om känslorna börjar skena i arbetsgruppen är det tacksamt om det finns förståelse för det och förtroende



*”Efteråt när klienten gått:
öppna fönster, gå själv ut ur
rummet, böjpa, skutta,
borsta av dig känslan,
andas djupt. Sen kan du gå
in och avsluta mötet för egen
del genom att dokumentera.”*

Att gynna kollaborativ kommunikation

Mål: Känna att man blir hörd och sedd och
att ens insats är värdefull

*“Det är mycket i känslor som inte
uttrycks i ord och som inte är medvetet.”*

Empatisk
nyfikenhet

Att lyssna kräver närvaro

Vad skulle
hen säga till
nästa?

Dunderfelt 2016

- Närvaro = en inre attityd och att man medvetet koncentrerar sig på situationen utan att värdera, kritisera eller döma.
- kräver psykiska muskler och kan övas upp! 30 sekunder intensiv närvaro räcker ofta till för att uppfatta hur den andra känner och vad som är kärnan i det hen säger.
- Övning:
 - Tyst och stilla 30 sekunder utan att göra något: sitt stilla, ögonen öppna eller stängda, andas djupt in och ut och konstatera att här är skönt att vara. Se dig omkring, kanske också ut. Märk färger, former och rörelser. Observera allt med värme och godkännande närvaro. Du behöver inte ändra på något, inget behöver ändras, repareras, värderas eller bedömas. Just nu är allt som det är och bra just som det är just nu.

”Aktiivinen
kuuntelu on
pirun
raskasta.”

TIPS DÅ MAN FÖRFLYTTAR SIG MELLAN
MÖTEN: GÖR DENNA ÖVNING INNAN DU
GÅR IN I FÖLJANDE MÖTE

Sympati och empati: erkännande och relationsskapande

Sennett 2012

Sympati

- en kram
- övervinner skillnader och olikhet genom fantiserad identifikation: ”I feel your pain!”
- starkare känsla: betonar vad jag känner → aktiverar vårt ego

Filosofisk synvinkel:

- tes-antites-syntes → äntligen kan vi förstå varandra! = emotionellt belönande

”Vi kan inte göra allas oro och problem till våra egna.”



Empati

- ett möte
- ger akt på den andra på hans villkor
- en mer krävande övning → lyssnaren måste gå utanför sig själv

Filosofisk synvinkel:

- dialogiskt utbyte: nyfikenheten upprätthåller utbytet, men utbytet får ingen slutgiltig lösning. Empatin har en egen emotionell belöning.

att främja och prioritera handlingskraften genom stärkande praktiker - empowerment

Healy 2018

- I socialt arbete möter vi människor i kris och i starka känslotillstånd. Det finns ändå ärenden som måste ordnas och beslut klienten behöver ta. Socialarbetarens uppgift blir att *försöka svänga läget till en möjlighet att också lära sig reglera sina känslotillstånd.*
 - Sänk känslonivån genom en klar problemlösningsprocess
 - Strukturerade problemlösningssamtal:
 - Vad har du försökt göra hittills för att hantera situationen?
 - Vad har du tänkt pröva göra?
 - Just nu, vilka andra möjligheter kommer du på?
 - en systematisk undersökning av svaren på frågorna tillsammans med klienten bidrar till att utarbeta en handlingsplan för hur man skall gå tillväga i krisen
 - *handlingsplaner skall vara realistiska och grundade i personens egna uppfattningar om vad som fungerar och är relevant för både lösningen av problemet och den emotionella regleringen.* → skapar ordning och utvecklar personens tilltro till sin egen förmåga att svara på utmaningar både nu och i framtiden. → klienten förbinder sig till arbetsrelationen

Socialarbetarens emotionella kompetens, välbefinnande och utveckling

- Socialt arbete är emotionellt arbete (Hochschild 1983)
- Socialt arbete och sociala masker, som vi bär för friktionsfriare samarbete. Man vänder sig utåt, bort från sitt eget inre, och skapar ett gemensamt rum med den man samtalar. Masken *vänder också den andras uppmärksamhet från bärarens person till det bäraren ger uttryck för, den förtydligar det man gör och säger*. Samtidigt blir masken *ett skyddande täcke* för bäraren.
- Socialarbetarna i nätverken diskuterade emotionellt arbete och sociala masker. De förväntas vara neutrala, men nog medvetna om sina förhandsuppfattningar och de kan känna starkt för eller emot något. Är jag då inte äkta i mötet? → emotionell dissonans som uppkommer av att man visar andra känslor än man inom sig känner.
- I stället för att tänka *”jag är inte äkta i mötet”*, skulle man tänka ***”jag tar på mig den här masken, för att det arbete jag gör tillsammans med klienten, mina handlingar i vårt samarbete, skall stå i fokus, inte den jag är som person”***.
- Bär klienterna också masker som skydd, men också för att underlätta samarbetet?

Socialarbetarens återhämtning och resiliens

- att uppleva en persons starka känslotillstånd kan rubba vår tilltro till vår professionalitet, minska vår kapacitet att behandla information och få oss att handla på sätt som inte är i linje med våra professionella förpliktelser, t.ex. vi börjar undvika människor eller tillfällen som antagligen kommer att höja känslointensiteten.
- Stödande handledning, gärna veckovis och med inslag av kritisk reflektion

Healy 2018

Reflektiva rum

(*Reflective Spaces*, Ruch 2014)

- Socialarbetare som lär av varandra utvecklar bättre självkänedom.
- Alla som deltar delar socialarbetets verklighet
- Både **dela med sig** och konfronterande **empati**:
 - uppmärksamma att *klientmöten kan vara emotionellt plågsamma eftersom man som socialarbetare ansvarar för att det professionella syftet* (t.ex. fokus på barnets bästa), *som genomsyras av myndighetsmakt, inte äventyras*
 - man tillåts uttala sin upplevelse av emotionell dissonans, som då blir erkänd i stället för gömd
 - man får bekräftelse för att det här är realiteten man jobbar i och jobbar med och som medför både utmanande och frustrerande, men också positiva situationer
- Socialarbetarna i vårt projekt önskade att det fanns reflektiva rum: överenskomna och kontinuerliga möten mellan socialarbetare som lär känna varandra och utvecklar ett sådant förtroende för varandra att man med varandra kan dela känslor som är svåra, men också upplevelser av framgångar och goda praktiker.
- Reflektiva rummen kunde 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.

Situationerna i socialt arbete är komplexa kommunikativa möten: sociala, relationella, flytande och dynamiska – de förändras till form, natur, innehåll, upplevelse och uttryck under den tid de varar. (Winter et al. 2019)

Läs närmare i boken som publicerats idag och i projektutvärderingen.



Publicerad idag på FSKCs hemsida:

- Bergman-Pyykkönen & Salovaara 2021:
Den emotionellt kompetenta socialarbetaren: en liten bok om känslor och kommunikation i socialt arbete
- https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/DEKS_Handbok_FSKC_01_2021.pdf
- Under arbete, publiceras senare på FSKC:s hemsida
<https://fskc.fi/publikationer/projektrapporter/>:
- Salovaara & Bergman-Pyykkönen :
Projektutvärdering av 'Den emotionellt kompetenta socialarbetaren' – en nätverksprocess för socialarbetare i Östra Nyland

TACK – KIITOS
marina.bergman@helsinki.fi

Referenser

- Bergman-Pyykkönen, Marina & Salovaara, Veronica (2021) Den emotionellt kompetenta socialarbetaren: en liten bok om känslor och kommunikation i socialt arbete. Helsingfors: FSKC Rapport 1/2021. https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/DEKS_Handbok_FSKC_01_2021.pdf
- Dunderfelt, Tony (2016) Läsnaöleva kohtaminen. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Fook, Jan (2013) Critical Reflection in Context: Contemporary perspectives and issues. I Jan Fook & Fiona Gardner (Eds.) Critical Reflection in Context: Applications in health and social care. Abingdon: Routledge. 1–11.
- Healy, Karen (2018) The skilled communicator in social work. The art and science of communication in practice. London: Palgrave.
- Hochschild, Arlie Russell (2012/1983) The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling. Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- Howe, David (2008) The Emotionally Intelligent Social Worker. London: Palgrave MacMillan.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2007) Muuttuva ja toiminnassa rakentuva asiantuntijuus. I Synnöve Karvinen-Niinikoski & Ulla-Maija Rantalaiho & Jari Salonen Työnohjaus sosiaalityössä. Helsinki: Edita. 77–91.
- 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.
- Nummenmaa, Lauri (2019) Tunnekartasto. Kuinka tunteet tekevät meistä ihmisiä. Helsinki: Tammi.
- O'Connor, Louise (2020): How social workers understand and use their emotions in practice: a thematic synthesis literature review. Qualitative social work 19(4). 645–662.
- Paakkanen, Miia & Martela, Frank & Rantanen, Jarkko & Pessi, Anne Birgitta (2017) Kuinka oppia tunnetaitoja? I Anne Birgitta Pessi & Frank Martela & Miia Paakkanen (toim.) Myötätunnon mullistava voima. Jyväskylä: PS-kustannus. 124–147.
- Pessi, Anne Birgitta (2017) Mikä myötätuntoa estää työpaikkojen arjessa? I Anne Birgitta Pessi & Frank Martela & Miia Paakkanen (toim.) Myötätunnon mullistava voima. Jyväskylä: PS-kustannus. 54–55.
- Ruch, Gillian (2014) 'Helping children is a human process': Researching the challenges social workers face in communicating with children. British Journal of Social Work 44. 2145–2162.
- Sennett, Richard (2013/2012) Together. The rituals, pleasures & politics of cooperation. London: Penguin Books.
- Sheppard, Michael & Clarke, Marian (2015) Head and Heart: An Examination of the Relationship between the Intellectual and Interpersonal in Social Work. British Journal of Social Work, 45, 1837–1854.
- Winter, Karen & Morrison, Fiona & Cree, Vivienne & Ruch, Gillian & Hadfield, Mark & Hallett, Sophie (2019) Emotional labour in social workers' encounters with children and their families. British Journal of Social Work 49. 217–233.