

## Förord

På initiativ av dåvarande landshövding Bengt Holgersson och dåvarande socialdirektör Eva Carlström föddes 2002 idén om projektet ”Stärkt skydd för utsatta barn”. Projektet växte fram ur ett processinriktat samarbete mellan representanter dels från några kommuner och dels från några hem för vård eller boenden i länet. Huvudsyftet med projektet var att öka barns delaktighet och att göra barns röster hörda i de utredningar och insatser som socialtjänsten genomför. Utgångspunkten i projektet var att socialtjänstens utredningar innebär en unik möjlighet att skapa ”skillnad som gör skillnad” i klienternas och socialsekreterarnas interaktion.

En utgångspunkt i projektet var ett systemiskt förhållningssätt och projektets huvudmetod var dialogcoaching. Som coach i projektet anlätades Ann-Margreth Olsson. Parallellt med uppdraget som coach har Ann-Margreth Olsson genomfört en kvalitativ aktionsforskning inom projektet utifrån systemiska utgångspunkter. Forskningen har dokumenterats i en rad rapporter.

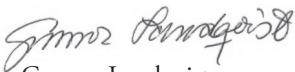
Denna rapport, som är den fjärde inom projektet, handlar om synen på utredningsarbetet och utredningens syfte. Författaren har velat mana till reflektion kring detta genom att formulera två sätt att se på utredningens syfte:

- Är utredningen främst en fas och ett instrument för socialsekreterarna att lära känna och förstå barnet, dess familj och familjens nätverk, samla information om och undersöka föräldrarnas förmågor och barnens behov, för att kunna göra en professionell bedömning av situationen och lägga fram förslag till åtgärder till hjälp för familjen och barnet?

Eller

- Är utredningen främst en fas och ett instrument för socialsekreterarna att göra det möjligt för och underlätta för barnet i relation till sin familj, dess medlemmar och personer i barnets övriga nätverk, att kommunicera med varandra – göra sina olika röster hörda – så att de som berörs främst själva noterar och kommer underfund med hur de ska förhålla sig till varandra, prata med varandra och agera i vad som behöver förändras och göras i nuet och i framtiden?

Länsstyrelsens förhoppning är att Ann-Margreth Olssons rapport ska bidra till en diskussion om former för utredningsarbetet som kan bidra till att barns röster görs hörda.



Gunvor Landqvist  
Socialdirektör

Titel: Annorlunda kommunikation på socialkontoret  
Om förändring och utveckling i språk-systemisk praktik

Utgiven av: Länsstyrelsen i Skåne län

Författare: Ann-Margreth Olsson

Beställningsadress: Länsstyrelsen i Skåne län  
Information, Ledningskansliet  
205 15 MALMÖ  
Tfn: 040-25 20 00  
lansstyrelsen@m.lst.se

Copyright: Länsstyrelsen i Skåne län

Upplaga: 500 ex

Rapportserien Skåne i utveckling: 2008:2

ISSN: 1402-3393

Länsstyrelserapport: 2008/32

Illustration omslag: Länsstyrelsen i Skåne län

Produktion och tryck: Holmbergs i Malmö AB 2008

# Innehållsförteckning

<b>Kapitel I Inledning</b> .....	7
Projektrapporteringen.....	10
Frågeställningarna i studien inom projektet.....	10
Barnperspektiv med en socialkonstruktionistisk utgångspunkt.....	11
<b>Kapitel II Projekt Stärkt skydd för utsatta barn</b> .....	14
Projektets syfte.....	14
Projektmetoder och genomförare.....	14
Deltagare.....	15
Rapporten.....	15
Systemisk studie.....	17
Etiska hänsyn.....	20
<b>Kapitel III Sociala arbetets metodutveckling och arbetsmiljö med avseende på dialogcoaching</b> .....	22
Dialogcoachingens praktik.....	22
Coachingen ur deltagande socialsekreterares perspektiv.....	23
Reflekerande samtal i grupper.....	25
Grupp 1.....	25
Grupp 1 inleder sitt reflekerande.....	25
Dialogcoachingens upplägg – inledande kommentarer av coachen.....	26
Grupp 1 fortsätter om individuell coaching som blev till direktcoaching.....	27
Coachen reflekterar över och berättar om direktcoachingen.....	28
Nätverksmöte och reflekerande team – grupp 1 fortsätter.....	29
Nätverksmötet – coachens reflektion över och berättelse från mötet.....	30
Grupp 1 fortsätter.....	31
Grupp 2.....	35
Coachens reflektion om spontant levande dialog i kombination med frågor och tekniker från andra sammanhang – videoanvändning.....	37
Att göra barns röst hörda i samtal – grupp 2 fortsätter reflektera.....	39
Att lotsa barn i samarbete och visa att barn räknas – coachen reflekterar.....	41
Lärande i att följa ett ärende och träning i tekniker – grupp 2 fortsätter.....	41
Tejping, video och andra tekniker – coachen.....	43
Kursen i London – grupp 2 fortsätter.....	43
Systemisk grundkurs – coachens kommentarer.....	44
Striking examples.....	44
Hur lever idéer vidare? Grupp 2 reflekterar bland annat om kollegiecoaching.....	45
Grupp 3.....	48
Ur en familjehemssekreterares perspektiv.....	54
Att bli inledd i det socialkonstruktivistiska tänkandets labyrinter och hitta en stig.....	54
Ur en arbetsledares perspektiv.....	57

<b>Kapitel IV Deltagarnas teman om samtal och kommunikation, som kollega och medarbetare i socialt arbete</b> .....	59
Deltagarnas teman om förändringar i gruppen .....	59
• Nyfikenhet och öppenhet .....	59
• Reflekerande samtal – demokratiskt deltagande och lärande .....	60
• Från produktion till utforskande av berättelser .....	62
• Mer personliga berättelser – egen betydelse – självreflektion .....	64
• Här-och-nu – ”varats olidliga lätthet” .....	65
• Språket – förändrad diskurs.....	66
• Förstärkt samarbete i arbetsgruppen – kollegiecoaching.....	67
• Chefen och deltagande .....	69
• Stolthet i arbetet.....	69
<b>Kapitel V Socialsekreterarnas berättelser om att göra barns röst hörda och göra barn delaktiga</b> .....	70
Särskilt skydd för utsatta barn delrapport II – socialsekreterare X berättar .....	70
Kontext .....	70
Externalisering .....	72
Gamla berättelsers svårigheter att förnyas .....	73
Länsstyrelsens projekt – några tankar, erfarenheter och reflektioner – socialsekreterare Y berättar .....	75
Vad gör jag annorlunda nu? .....	76
Om att göra barnets röst hörd, video och täta möten – socialsekreterare Z berättar.....	78
Focus i metodutveckling på deltagande och barnen .....	81
Utredningar med fokus på att samforsa interaktionen och förändringen i kommunikation inom det egna nätverket.....	84
Hur förbereds barnen? .....	87
Respekt för barnets vilja och/eller möjligheter i samtal med barn .....	88
<b>Kapitel VI Vad var viktigt för barnen i samtal och möten med socialtjänsten?</b> .....	90
Utredningar är som en härva som dras ut till lång tråd och reds ut.....	90
Man måste vara försiktig.....	92
”Socialen” som förstörare.....	92
Socialsekreterare och familjehemssekreterare som är barnens .....	93
Utredningstexter som är socialsekreterarnas.....	94
Nallekort och Strength Cards sticker ut som det roliga .....	94
Nyfikenhet på sin socialsekreterare .....	95
<b>Kapitel VII Orienterande riktlinjer i systemisk teori och praktik</b> .....	96
Det systemiska trädet.....	96
Gregory Bateson .....	97
Socialkonstruktionism.....	98
Postmodernistiska tankegångar – Michael Foucault.....	102

Milton H. Erickson .....	103
Korttidsterapier .....	104
Strategisk korttidsterapi .....	104
MRI:s korttidsterapi .....	104
Milanogruppen .....	105
Solution-Focused Brief Therapy .....	108
Lösningsbyggande processer – Socialkonstruktionismen .....	112
Lösningsfokuserade samtal.....	113
Appreciative Inquiry (AI) .....	118
<b>Kapitel VIII Coaching i socialt arbete .....</b>	<b>119</b>
Lyxig och jobbig.....	119
Att bli varse sina egna insatser och färdigheter .....	121
Dialogiskt frågande och berättande .....	122
Medvetandegörande .....	124
Paradoxer i medvetandegörande .....	124
Öppna reflektioner och reflektion i handling.....	126
Coaching genom språket .....	127
Icke-styrande och styrande coaching .....	128
<b>Kapitel IX Avslutande reflektioner och slutsatser.....</b>	<b>131</b>
Flerstämmighet i organisationen.....	131
Dialogcoaching: Reflektion i detaljer och olika perspektiv.....	132
Coachande dialogiska utredningar .....	133
<b>Referenser .....</b>	<b>135</b>



## Kapitel I Inledning

”Socialförvaltningen i Lund har deltagit som en av fem kommuner i ett projekt där vi med hjälp av systemisk teori och dialogiska utredningar fått möjlighet att lära oss något som gett **konkret** betydelse åt innebörden av att göra barn mer delaktiga i sin egen utredning. Projektet har också syftat till att, genom att metodiskt tillhandhålla arbetssättet till en hel arbetsgrupp, höja kompetensen i utredningsarbetet så att barns delaktighet blir en självklarhet. Vi har genom projektet hittat sätt i vardagen som gör barn verkligt delaktiga i utredningarna, vilket samtidigt ökat förståelsen för betydelsen av barnets berättelser. Vi har använt oss av individuell coaching till socialsekreterare i en arbetsgrupp som inneburit hjälp med att reflektera och utveckla och även ingivit mod att våga prova andra sätt än de traditionella så att barn kan göras mer delaktiga i arbetet.

Projektet har lett till ett förändringsarbete där socialsekreterare arbetar med ett mer systemiskt arbetssätt och tankesätt i utredningar, vilket **synliggör** barnen och gör dem mer **delaktiga** i kontakterna med socialtjänsten.”

Så skriver Lunds socialförvaltning i en intresseanmälan för presentation vid ett FORSA-symposium<sup>1</sup>. FORSA står för Förbundet för forskning i socialt arbete. Förslaget blev antaget. Presentationen gjordes av socialsekreterare Jessica Price, enhetschef Nina Bergfors och avdelningschef Inger Fröman vid socialförvaltningen i Lund. Seminariet inledde avdelningschefen med några ord om projektet *Stärkt skydd för utsatta barn* som Länsstyrelsen i Skåne drev och vad deltagandet i projektet inneburit för arbetsgruppen i Lund:

- Coachingen har lagt fokus på detaljer, att stanna upp och lyssna, att se och bli varse, att få mod att göra saker lite utanför det vanliga, reflektera och ställa frågor i att bli mer medveten om vad man är med om att skapa i processer tillsammans, både i relation till klienter och inom arbetsgruppen.

Sen fortsatte hon med att intervjua socialsekreteraren och enhetschefen (se ovan) med frågor som handlade om:

- Vad har coachingen och projektet gjort för skillnad?

Svaren handlade om många olika saker (fritt från mina anteckningar):

- Det gjorde oss mer förberedda på fortsättningen av vårt arbete – att vi nu förbereder oss på ett annat sätt genom att reflektera och

---

1 Symposiet ägde rum i Lund 20 – 21 mars 2007.

framför allt ställa fler frågor till varandra.

- Det viktiga ligger i de små upptänkliga sätten – i detaljerna – som att tänka på att ge sitt visitkort också till barnen<sup>2</sup>. Och det ska vara ett riktigt visitkort – ett av de som vi annars använder oss av. Som en liten pojke sa ”... med ett vapen som ser ut som ett polismärke”. Det visar att vi tar barnen på allvar. Att vi räknar med dem.
- Att vi alltid frågar efter barnens val av plats för var vi ska träffas. Förut trodde vi oftast att de helst ville att vi skulle komma hem till dem eller att föräldrarna visste var barnen helst skulle vilja träffa oss. Nu frågar vi barnen och beaktar deras svar<sup>3</sup>. Eller så ber vi föräldrarna fråga sitt barn var han eller hon vill att vi ska träffas. Det är inte sällan som föräldrarna blir överraskade över barnens svar. Har visat sig att barnen är nyfikna på var vi jobbar, hur det ser ut i våra rum, vad vi skriver i datorn om dem, vem som är vår chef, och så vidare. Om barnen vill visar jag runt och så går vi bort och hälsar på chefen.
- Vi är också mycket mer utforskande och frågar barnen mer om vem barnen tror att vi är, hur de uppfattar det vi gör och vad vi gjort sen förra gången vi träffades, vad de har för tankar om vad som ska hända närmast och i framtiden tillsammans med oss. Förut var vi mest upptagna av att vi skulle berätta för barnet och föräldrarna – informera dem – om oss, eventuell anmälan innehåll och utredningens gång. Nu söker vi ha fokus på deras perspektiv – också. Utforska vad de möter oss med för tankar, idéer och undringar här-och-nu.
- Överenskommelserna<sup>4</sup>, att vi försöker jobba så öppet och ömsesidigt som möjligt. Vi gör överenskommelser med såväl barnen som föräldrarna. Stannar ofta upp och pratar om hur det är/var ”här-och-nu”. Vi byter plats, flyttar stolar och ser hur det fungerar.
- Vi ställer annorlunda frågor och rör oss mellan olika perspektiv i samtalen. Till exempel kan vi fråga barn: – Om jag skulle

---

2 Mer om att ge visitkort till barn i projektets första rapport i Länsstyrelsens i Skåne läns rapportserie Skåne i Utveckling (2005:4) *Barnets socialsekreterare. Coaching i dialogiska utredningar* (Olsson 2005).

3 Både betydelsen av att få ett eget visitkort med telefonnummer och e-postadress till sin socialsekreterare/familjehemssekreterare och att göra eget val av plats lyfte också deltagande barn upp i studien *Barns berättelser om socialtjänstens utredningar. Samtal mellan socialsekreterare och barn* (Olsson 2007).

4 Överenskommelser om vem som deltar, när, var, hur, om relationerna, språket som används, etik inklusive hur det som sägs ska användas – att göra barnens röst hörd. Se särskilda avsnitt i rapporterna *Barnets socialsekreterare...* (Olsson 2005) och *Barns berättelser...* (Olsson 2007).



fråga dina föräldrar, vad skulle de berätta om dig? Eller frågor om något särskilt... en flicka hon visste precis vad som slagit henne<sup>5</sup>. Vi kunde rada upp på tavlan<sup>6</sup>, whiteboarden, vad var och en kunde göra för att det skulle bli bättre. Barnen har egna strategier...<sup>7</sup>

- Vi har blivit tryggare och vågar prova oss fram och fråga varandra. Vi tar upp det öppnet i rummet och det verkar också hjälpa föräldrarna. Vi lovar att berätta och involvera dem i det som sker under utredningstiden – inga överraskningar eller nyheter ska komma på slutet eller i det skrivna – i utredningstexten. Vår arbetsglädje och tillfredsställelse i det vi gör har ökat.
- Att vi nu använder oss mer och mer av öppna och reflekterande samtal. Till exempel kan vi i familjesamtal prova med att samtala med barnet och låta föräldrarna lyssna, eller intervjua varandra om vad vi noterat i samtalet om familjen, och sedan låta familjen lyssna och reflektera över vad de hört oss och/eller barnet säga.

Så kom då frågan från publiken: – Hur har det blivit för barnen?

- Vi har följt upp och frågat. Barnen säger att de är mer delaktiga nu. Barnen säger att de känner sig säkrare eftersom vi alltid reflekterar tillsammans med dem över hur det som de berättat ska användas, vad de vill ska berättas för föräldrarna och hur, vilka frågor de har och vem som ska ställa dem om de själva inte vill. Viktigt såväl efter samtal med barn som inför till exempel nätverksmöten där barn deltar.

Det som berättas om härövan härrör sig från den dialogcoaching som genomförts, vilket också nämndes, inom projektet *Stärkt skydd för utsatta barn* som Länsstyrelsen i Skåne län drivit inom socialtjänsten i några kommuner i södra Sverige. Projektet startades 2004-02-01 och avslutades 2007-09-14. Den här rapporten behandlar huvudsakligen just utvecklingen inom Barn och Familj i Lunds socialförvaltning men också socialsekreterares deltagande

---

5 Frågan är kopplad till konceptet *striking examples* (Wittgenstein 2001; Shotter 2004a). Handlar om att stanna upp och undersöka händelser som berör eller där något särskilt uppmärksammats.

6 Om att använda whiteboard och storblock för att göra överskådligt och för att avpersonifiera samtalsämnet (externalisera) och göra det mer tillgängligt för reflektion hänvisas till rapporten *Klientens socialsekreterare inom missbrukarvården* (Olsson 2007). Att rada upp eller göra listor verkar vara ett naturligt sätt för de flesta att hålla reda på och utforska erfarenheter, idéer och händelser. Listor kan användas på många sätt (Freedman och Combs 1997). Beskådas: undersökas i detalj eller sammanbindas i mer sammanhängande berättelser. Förändras: lägga till, stryka, grupperas i olika cluster, etc. Användas: som påminnelse, som hemuppgift, som instruktion (metaforiskt som ingredienserna i ett recept).

7 Barn har egna strategier och är handlande aktörer – utgångspunkter i FN:s barnkonvention (Utrikesdepartementet 2003). Mer om detta i projektets första och inledande rapport *Barnets socialsekreterare* (Olsson 2005).

inom barn-, ungdoms- och familjearbetet i Trelleborgs och Svalövs kommun.

## Projektrapporteringen

Jag som författar denna rapport har inom projektet huvudsakligen haft i uppdrag att vara systemisk coach och genomföra den systemiska dialogcoaching som varit projektets huvudmetod. Samtidigt var min uppgift också att dokumentera och studera genomförandet genom aktionsforskning. Studierna presenteras i länsstyrelsens rapportserie. Fyra rapporter har hittills givits ut: *Barnets socialsekreterare. Coaching i dialogiska utredningar* (Olsson 2005), *Coach i socialt arbete och i dialogcoaching. Om reflektion och dialog som gör skillnad* (Olsson 2006) och *Barns berättelser om socialtjänstens utredningar. Samtal mellan socialsekreterare och barn* (Olsson 2007). *Klientens socialsekreterare inom missbrukarvården* (Olsson 2007).

Denna rapport innehåller socialsekreterarnas berättelser om projektet och coachingen kopplat till socialsekreterarnas vardag. Här berörs förändringar inom flera områden, till exempel samarbetet inom den egna arbetsgruppen, arbetsituationen och arbetsmiljön. Här reflekteras över sättet att använda och utveckla metoder och tekniker i allmänhet och med hjälp av systemiska idéer inom det sociala arbetet i synnerhet. Hur påverkas och utvecklas deltagarnas bemötande, kommunikation och interaktion med klienter, andra och annat i omgivningen? I rapporten har särskilt belysts hur deltagarna i en och samma arbetsgrupp erfarit projektet och coachingen. Hur har coachingen påverkat gruppen och deras arbetsituation? Hur har de kommit att använda och utveckla de systemiska idéer som projektet och coachingen väckt?

## Frågeställningarna i studien inom projektet

Rapporten behandlar det förändrings- och utvecklingsarbete som genomfördes med frågeställningar som:

- Hur skapa förändring och utveckling i socialt arbete utifrån systemiska idéer med användning av dialogisk systemisk coaching?

Frågeställningarna kan ses som ömsesidigt responderande och samskapande varandra då studien å ena sidan handlade om att utforska:

- Hur kan språkssystemisk dialogisk coaching (dialogcoaching) fungera för enskilda deltagare och arbetsgrupper i förändring och utveckling?

Å andra sidan skapades, förändrades och utvecklades dialogcoachingen samtidigt som deltagarna och jag själv rörde oss och använde den i olika sam-

manhang. Detta gjorde att jag hade särskild uppmärksamhet på coachingens egen kontext, vad den berörde och hur den berördes och vice versa, och de möjligheter som öppnades när det gällde att utveckla själva coachingen. Frågeställningarna kom också att handla om hur coachingprocessen kunde utvecklas och utvecklades:

- Hur involvera deltagarna i reflektion i den egna praktiken samt på redan tagna steg och på ännu inte tagna men möjliga steg – reflektion utifrån det redan givna och underförstådda i deras praktik?
- Hur göra deltagarna mer varse om och öka deras uppmärksamhet på avgörande processer i interaktionen mellan dem själva och andra och annat?
- Hur stödja deltagarnas utveckling av färdigheter i samtal inom det sociala arbetets och coachingens sammanhang?

De systemiska idéerna som användes väckte förhoppningar om att varierande röster utifrån olika perspektiv skulle bli hörda i organisationen – att utrymme skapades för olikheter, mångfald och flerstämmighet genom dialogcoachingen.

## **Barnperspektiv med en socialkonstruktionistisk utgångspunkt**

Med en socialkonstruktionistisk utgångspunkt konstruerar vi våra uppfattningar, vårt vetande och kunnande i ett gemensamt socialt utbyte i språket och i kommunikativa akter.

Utifrån dessa tankegångar följer varken samtal eller några andra mellanmänskliga möten någon förbestämd karta eller form utan skapas genom kommunikativt samarbete. Det blir unikt. Varje samtal utformas specifikt för sina deltagare i samspel.

Som professionell blir uppgiften i detta samspel att lära känna det enskilda barnet/den enskilde vuxne och utveckla det samspel som växer fram och som är anpassat till just denna person vid detta speciella och unika tillfälle<sup>8</sup>.

Vad händer då om/när vi pratar om barn som om de skulle ingå i en grupp som ska/bör bemötas på ett annat och speciellt sätt?

---

<sup>8</sup> Samtidigt står inget samtal ensamt utan hänger ihop med och ingår i flera andra sammanhang. Inom varje möte och samtal lever och flödar samtal både inom deltagarna (inre samtal – tankar) och inom andra sammanhang. Dessa olika sammanhang kan ömsesidigt påverka varandra – i då-, nu- och framtid (Anderson och Levin 1997).

Once clients are defined as members of "special populations", they are labeled as different. They become known by the characteristics or behaviors associated with this categorization, and the rest of their selves get lost and out of focus (Levin, 1992). Once a therapist diagnoses and therefore labels a client, he/she then *knows* what to do. This modernist "knowledge" directs a therapist's thoughts and actions and leaves little room for alternatives. Labeling a child, for instance, carries implications that limit the kind of interactions most therapists would have with her/him.

We do not believe that therapy relationships require using labels and categories, nor do we approach therapy that way. We do not think of our work with children as any different from work with any other age group. The word "child" may come up in conversation with clients or colleagues, as it is a commonly used shortcut, but it does not carry any special predeterminations for us about that person or how we will work with him/her. We want to learn about persons from themselves and from the others who are involved in their lives, whether these include biological family members, child protective services workers, school counsellors, or best friends. (Anderson och Levin 1997 s. 259)

Utifrån socialkonstruktionistiska tankegångar skapas barnen till något särskilt när vi bestämmer oss för att tala om dem och bemöta dem som något särskilt. De (eller någon annan kategoriindelning som vi väljer att använda) blir till något annorlunda. När vi bestämmer oss för att sätta en speciell etikett på en grupp människor riskerar vi att bemöta dem med fokus på de karakteristiska som vanligtvis förknippas med den aktuella kategorin. Deras unika berättelser kommer i bakgrunden av de förutbestämda idéerna om till exempel vad fyraåriga respektive tolvåriga barn klarar och inte klarar, om vad det innebär att vara diagnostiserad med ADHD eller någon annan diagnos, och så vidare. Sådan förkunskap riskerar styra socialarbetarens tankar och handlingar så att fokus inte kommer att bli på att lära känna och utforska just detta barns/denna persons unika relation till sin ålder, eventuella diagnos och till människor och annat i hans eller hennes liv.

What do we do by categorising them, by defining them up as something special, maybe even difficult? Do we still marginalise them but differently? Is it useful to them? How do we begin to interact with them if we make them special rather than people whose voices we should hear and pay attention to like any others? By making them special, do we isolate them? Children feel passionately about belonging – belonging to their families. Their class, their friends. They are rarely left alone, so they are always in relationship to someone. There is the mother/child relationship, father/child, sister/brother, sister/

sister. When distressed we often take them out of these relationships and focus on them as having problems rather than focusing on them in relationship to important carers. When we identify individual children as problems, we reify them and disrupt their relationships. We do not hear the relational voice.

In systemic or social constructionist work, we want to re-connect children with others and hear all the voices of the child and those of his/her relationships. (McAdam 1995 s. 2)

Inom det systemiska och socialkonstruktionistiska arbetssättet vill vi återkoppla barnet till de röster som hörs i barnets nätverk och från barnet själv om barnets relationer. Vi vill möta barn och lära känna dem med samma nyfikenhet på deras egna unika relationer och berättelser som vi vill möta alla andra – stora som små. Det avgörande är hur vi pratar och ger mening åt de ord vi använder och de berättelser som vi skapar. Alla företeelser (inklusive dem som vi väljer att kalla problem) ingår i en berättelse. Inom ramen för denna berättelse hämtar dessa sin mening. Ingen företeelse kan förstås ryckt ur sin narrativa kontext. Förändring är att utveckla en ny mening och att skapa en ny berättelse och på så sätt öppna möjligheterna för en ny förståelse och ett nytt handlande.

## Kapitel II Projekt *Stärkt skydd för utsatta barn*

Idéen för projektet *Stärkt skydd för utsatta barn* hade vuxit fram i ett processinriktat samarbete mellan kommunrepresentanter och representanter från hem för vård eller boenden för barn inom länet under ledning av dåvarande socialdirektör Eva Carlström, Länsstyrelsen i Skåne län. Det allra första steget tog Skåne läns dåvarande landshövding Bengt Holgersson. Han inbjöd till lunchsamtal i syfte intensifiera utvecklingsarbetet inom länets socialtjänst när det gällde insatser för utsatta barn, varvid en idégrupp bildades som formulerade projektet och dess projektplan. Det var också denna grupp som valde att kalla den projektmetod som skulle användas för coaching.

### Projektets syfte

Huvudsyftet med projektet var att öka barns delaktighet och göra barns röster hörda i de utredningar och insatser som socialtjänsten genomför. Projektet inriktades huvudsakligen på den fas av det sociala arbetet som benämns utredningsarbete. Utgångspunkten i projektet var att socialtjänstens utredningar innebär en unik möjlighet att skapa ”skillnad som gör skillnad”<sup>9</sup> i klientens och socialsekreterarnas interaktion. Deltagarna förväntades utveckla: (1) dialogiska sociala utredningar, (2) arbetsformer som gör det möjligt för barn att bli delaktiga i de sociala utredningar som handlar om dem själva, (3) reflekterande lärande och utveckling i arbetsgrupperna, (4) metoder med språkssystemiska och socialkonstruktionistiska idéer och tankegångar som utgångspunkt, (5) användning av coaching inom det sociala arbetet liksom (6) kollegial coaching och (7) coachande ledarskap.

### Projektmetoder och genomförare

Projektets huvudmetod var dialogcoaching<sup>10</sup>. Som coach anlätades rapportens författare, Ann-Margreth Olsson, AMOVE AB, Lund, som i kombination med uppdraget som coach också fick uppdraget att avlämna rapport om vad som skedde inom och genom coachingen. Materialet har utgjort underlag för den kvalitativ aktionsforskning Ann-Margreth Olsson, det vill säga jag som skriver, bedrivit inom studier i *Professional Doctorate in Systemic Practice* vid *University of Bedfordshire* och *KCC Foundation (KCCF), London*<sup>11</sup>.

---

9 Från Gregory Bateson (1987, 2000).

10 Se särskilt avsnitt om *Dialogcoaching* samt länsstyrelserapporten *Coach i socialt arbete och i dialogcoaching. Om reflektion och dialog som gör skillnad* (Olsson 2006).

11 Handledare för Ann-Margreth är John Shotter, professor emeritus i kommunikation vid *New Hampshire University, USA*, och Peter Lang. Båda är verksamma vid KCCF vars grundare är Peter Lang tillsammans med Martin Little.

Inom projektet genomfördes också utbildningsdagar i systemisk praktik (sammanlagt 8 dagar) genom KCCF i London. Utbildningen leddes av Martin Little, grundare och *Director of KCC Foundation*.

## Deltagare

Denna rapport behandlar de delar av projektet som huvudsakligen genomfördes i Lund under 2005 och i Svalöv och Trelleborg 2006. Deltagarna var socialsekreterare och familjehemssekreterare i arbetsgrupper inom individ- och familjeomsorg. I Lund och Svalöv deltog också gruppernas chefer.

**Tabell 1 Deltagare i projektet *Stärkt skydd för utsatta barn***

Deltagare	Totalt i projektet	Aktuell fas i rapporten
Kommuner:	Hässleholm, Lund, Malmö (Hyllie stadsdel), Svalöv, Tomelilla, Trelleborg	Lund, Svalöv, Trelleborg
Yrkesutövare i kommuner:	41	32
I systemisk dialogcoaching:	33	24
I systemisk kurs	62	42
Klienter	19	19 <sup>1</sup>

## Rapporten

De systemiska koncept och idéer som är i användning i denna rapport har introducerats i tidigare utgivna rapporter inom projektet. Mer ingående redogörelser för de systemiska riktlinjer som vi följt och utvecklat inom projektet finns således för läsning i dessa rapporter. I denna rapport har jag valt att göra några återkopplingar av de bärande idéerna inom den systemiska praktiken genom användande av fotnoter och några förnyade presentationer. Dessutom gör jag en översiktlig historisk redogörelse i kapitlet om systemiska riktlinjer och praktik. I historiken sammanfattas hur det systemiska förhållnings- och arbetssättet utvecklats från 1960-talet. Detta inkluderar framväxten av systemisk familjeterapi, korttidsterapi, lösningsfokuserat arbete kopplat till den systemiska praktik som användes inom projektet. I projektet har kopplingen till lösningsinriktade tillvägagångssätt varit sammanflätat med *Appreciative Inquiry (AI)*<sup>12</sup>, en variant av de lösningsorienterade tankegångarna som utvecklats inom organisations- och ledarskapsutveckling.

Rapporten innehåller bitvis långa citat och utdrag ur inspelade samtal. Samtalen är nedtecknade i s.k. transkriptioner. Transkriptionerna återger i grova drag det som sagts i samtalen och av vem. Många spontana hummanden och

<sup>12</sup> Se särskilt avsnitt om *Appreciative Inquiry (AI)*.

andra responser är exempelvis inte medtagna.

Utdragen från transkriptionen är införda eftersom jag eftersträvar att göra deltagarnas berättande och språk så levande som möjligt i rapporten. Genom att använda transkriptionerna blir berättandet återgivet såsom det i huvudsak gestaltade sig i deltagarnas samtal. Med detta vill jag också lyfta fram deltagarna som personer och aktörer i rapporten. Vi fortsätter dialogerna inom projektet och coachingen också i texten i rapporten genom att jag deltar med egna inlägg.

Vid rapportering är det annars mer brukligt att omvandla det som hänt och som framkommit till mer operativ ”data” som får representera resultat och ”upptäckter” från forskarens eller rapportörens sida (Riessman Kohler 1990). Jag vill undvika egna tolkningar och i stället så mycket som möjligt använda språket och formuleringar med den mening som deltagarna använde i sitt berättande<sup>13</sup>. Genom att läsaren får ta del av deltagarnas eget berättande ges möjlighet till eget lyssnande också på andra sätt än dem jag använde.

Språket spelar en viktig roll. I projektet har vi många gånger stannat upp och reflekterat över orden vi använde – ordens betydelse i användning ur olika perspektiv och i olika kontext. Eftersom projektets utbildningsdagar hölls på engelska, och jag själv utbildats i en kontext med engelskan som huvudspråk, har vi i vardagsspråket också kommit att använda flera engelska begrepp eller svensk-engelska varianter. Detta avspeglar sig också i rapporten.

I skrivandet försöker jag använda de begrepp och koncept som används i, och som i sig också skapar, det språkssystemiska sammanhanget; till exempel reflekterande, perspektiv, positioner, reflexivitet, responsivitet, externalisering, cirkularitet, röster, berättande eller berättelser. Berättande och berättelser är tillika bärande koncept i narrativ teori och metodik (Johansson 2005). Jag använder också de termer som är levande inom socialtjänstens diskurs och som socialsekreterare vardagligen använder sig av; till exempel klient, ärende, besök, hembesök, placeringar, bistånd, insatser, möte, journalanteckningar.

---

13 Utifrån en socialkonstruktivistisk utgångspunkt är det i kommunikationen och i språket som vår sociala verklighet skapas (Burr 1995). Det är när orden används, i alla fall oftast, som vi förstår deras egentliga betydelse/mening i sammanhanget (Wittgenstein 1992). Orden uppträder med olika betydelser i olika sammanhang. Flera sammanhang samskapar reflexivt ordens mening när vi använder dem (Pearce 1994). Språket lever i dialogiska relationer mellan dem som brukar det. Hur orden används och med vilken betydelse behöver således läsas, kännas och förstås inom de dialogiska relationer de används i. Dessa relationer kan inte reduceras till logiska och föremålsmässiga–innehållsmässiga relationer, som till exempel orden i lexikon, utan behöver lära kännas i dialogiska samtal (Bakhtin 1991; Vygotkij 1999).



## Systemisk studie

I systemiska sammanhang används cirkulära frågor<sup>14</sup> bland annat för att utforska och belysa hur vi samskapar varandra och händelseutvecklingen i olika sammanhang. En typ av cirkulära frågor är framtidsfrågor som handlar om framtida förväntningar (Penn 1985) och att frågan om slutet det vill säga att i nuet ha slutet för ögonen (*end-in-view*) (Dewey 2002). Inom det lösningsinriktade arbetssättet har detta fått en speciell form i den s.k. mirakelfrågan (Berg and Miller 1996):

*"Anta att det en natt, när du låg och sov, inträffade ett mirakel och det här problemet var löst. Hur skulle du veta det? Vad skulle vara annorlunda?..."* (de Shazer 1997 s. 25)

Inom *Appreciative Inquiry (AI)*, som till svenska kan översättas med uppskattande utforskning, är det våra drömmar som ger målen och framgångsberättelser som skapar kraft och energi för att nå dit (Cooperrider och Whitney 2003; Cooperrider och Whitney 2005; Cooperrider, Whitney et al. 2005)<sup>15</sup>. Alternativen bygger på den cirkulära tanken att när vi föreställer oss om framtiden påverkar det nuet. På liknande sätt påverkar föreställningar om tiden som varit, och händelser vi varit med om oss i nuet. Det vi har tillgång till både när det gäller dåtid, framtid och nutid är berättelserna om dessa. Det är berättelser om skeenden, och den kommunikation som då uppstod, som vi arbetar med.

---

14 Cirkulära frågor kan vara cirkulära på olika sätt (Cronen och Lang (1996).

(1) För det första handlar det om cirkulariteten mellan intervjuaren och de andra deltagarna. När metoden används skall det låta som en konversation. Varje fråga ska vara nära kopplad till den respons som getts också vad gäller det sätt som språket används i samtalet.

(2) Det andra basala kännetecknet är cirkularitet som deltagarna förbinder till varandra. Sådana frågor involverar många jämförelser som "Vem är mest...?", "Vem är det som förmodligen...?" De kan följas upp med frågor till någon annan av deltagarna om de håller med eller inte i de jämförelser som gjorts.

(3) Den tredje sorten av cirkularitet involverar tid. Frågorna som ställs relaterar till och jämför det förgångna, nutid och framtid. Till exempel "Hur är saker och ting annorlunda nu än de var för ett halvår sedan?". Frågor om framtiden är nästan alltid kombinerade med positiva förtecken. De uppmuntrar en att söka efter nya lösningar, föreslå nya alternativ och gynnar lärande (Penn 1985). Deltagarna ombeds att tänka sig in i framtiden och berätta om vad de hoppas på. Det som då också händer är att nuet påverkas. Genom att föreställa sig framtiden börjar man automatiskt, mer eller mindre omedvetet, anpassa nuet och den närmaste framtiden till sina förhoppningar (Penn 1985; Lang och McAdam 1997).

(4) Det fjärde karakteristiska draget är att göra kopplingar mellan berättelser och inte bara berättelser från en och samma deltagare.

(5) Det femte utmärkande draget är cirkulära positionsförflyttningar mellan deltagarna. Deltagare kan prova olika positioner (Cronen och Lang 1996). Här avses de olika positioner som deltagare kan ha i det dialogiska systemet. De olika positionerna för med sig olika rättigheter och skyldigheter.

15 Som metod handlar AI om att söka efter det fungerande och lyfta fram framgångsberättelser. När vi skall finna lösningar är det lättare att utgå ifrån något vi lyckats med än tvärtom (Hammond 1996). Tekniken går ut på att ställa frågor som lockar fram engagemang, förstärkande nyfikenhet och utforskande i förhållningssättet. Inriktningen är att ställa frågor som söker efter eller som i sig skapar skillnader. Frågorna som fångar livgivande situationer och som lyfter fram berikande erfarenheter, skapar kreativitet och deltagande, som väcker uppmärksamhet, överraskar och uppmärksammar skillnader t.ex. frågor om höjdpunkter, stunder som berör, som är annorlunda, "sticker ut" och känts alldeles särskilt speciellt med (Lang 1999).

Berättelserna kan bli väldigt olika om en och samma händelse beroende på vem som berättar, ur vilket perspektiv eller vilken position, liksom i vilket sammanhang berättelserna skapas i nuet. Det finns således inte *en enda* sanning eftersom kommunikation alltid måste förekomma på ett eller annat sätt för att vi ska bli varse om något och för att kunskaper ska finnas<sup>16</sup>. Våra berättelser om det förflutna, liksom det som brukar kallas data i forskningssammanhang, är ”mjukare” än vi vanligtvis föreställer oss (jämför med uttrycket ”hårddata”) (Spence 1982). Det handlar snarare om att vi konstruerar ett förslag till hur en händelse utvecklats än att vi rekonstruerar något. Vi påverkas också själva av berättelserna samtidigt som vi skapar dem. Donald P. Spence<sup>17</sup> lyfte fram skillnaden mellan narrativ (berättande) sanning och historisk sanning:

... our clinical data are ”softer” than we usually like to assume, it seems appropriate to conceive of an interpretation as a *construction* – a creative proposition rather than as a *reconstruction* that is supposed to correspond to something in the past. (Spence 1982 s. 35)

Rapportering och berättande kan således göras på många olika sätt, med olika fokus och som förändras över tid och rum också hos samma person. Vi om-författar och konstruerar ständigt med nya eller annorlunda perspektiv i förhållande till gången tid. Även om vi använder exakt samma ord får orden en annan mening när de används igen – om inte annat med bakgrund av att de är i en upprepning och upprepas i en kontext av att de redan är sagda. Vad jag skriver i denna rapport kan således läsas som konstruktioner – förslag till berättande om hur vi samskapade projektet *Stärkt skydd för utsatta barn* i Skåne län.

När utgångspunkten är att verkligheten inte låter sig fångas i några absoluta sanningar eller en enda giltig bild, behövs andra metoder och kriterier än positivismens reliabilitets- och validitetskriterier för att säkra kvaliteten i de studier som bedrivits inom länsstyrelsens systemiska projekt<sup>18</sup>.

---

16 Detta är en viktig utgångspunkt inom den systemiska praktiken – *att vi inte kan betrakta en yttre värld objektivt – vi konstruerar den* var och en på sitt sätt (Bateson 1998, 2000). Alla erfarenheter och konstruktioner blir subjektiva (Bateson 1987). Skapelsen sker inom vår kommunikation och inom mellanmänniska interaktioner. Också dessa konstruktioner kan ses och talas om på olika sätt. Dessa tankegångar är kännetecknande för socialkonstruktionismen och den språksystemiska grenen i det systemiska trädet (Burr 1995; Andersson 1999).

17 Donald P. Spence, psykoanalytiker och föregångare till den narrativa vändningen inom psykoterapi. Enligt Spence är barndomsminnen inte tillgängliga. Det enda man kan göra är att återskapa händelserna så nära barndomshändelserna som möjligt. Den nya berättelsen som konstrueras kallar Spence för narrativ sanning. Enligt Spence handlar psykoanalysen inte om att göra en arkeologisk utgrävning efter en gömd verklighet utan att hjälpa patienten att konstruera beskrivningar och livsberättelser som passar hennes/hans aktuella livssituation utan hänsyn till den ”historiska sanningen” (Spence 1982, Johansson 2005).

18 De systemiska projekten som Länsstyrelsen i Skåne län bedrivit är dels *Stärkt skydd för utsatta barn* och dels ett motsvarande projekt inom missbrukarvården; *Individen i vårdkedjan – utredning och delaktighet*.

*Qualitative* research methods assume that there is no single reality. Rather, the nature of reality is defined by the interaction of the researcher with the phenomenon under study. Researchers should take advantage of, rather than avoid, applying their own perceptions and assumptions to the research study. To accurately represent that which is studied, researchers must also enter into the participant's world. Therefore, qualitative researchers stress intensive, real-world interaction... (Mark 1996 s. 61)

Reliabilitet hänför sig till resultatets konsistens och validitet till om studien undersöker det som avses att undersökas (Kvale 1997). Lincoln och Guba (1985, 1994) föreslår två grundläggande kriterier för bedömning av en kvalitativ undersökning, nämligen  *trovärdighet* och  *äkthet*. Trovärdigheten kan bedömas utifrån kriterier om tillförlitlighet, överförbarhet, pålitlighet och möjlighet att styrka och konfirmera samtliga faser i studien (Bryman 2002). Såväl äkthet som pålitlighet kan i en studie som denna bedömas exempelvis utifrån hur jag valt att göra datainsamling, hur datan finns tillgänglig för andras bedömning, hur jag valt att göra analysen och hur läsaren kan följa den, liksom hur resultatredovisningen gjorts och kan följas.

Denna studiens äkthet och trovärdighet ökas genom att jag återgivit, som jag uppfattat, representativa och varierade citat ur de berättelser som kommit fram vid coachingsamtal och vid andra möten med deltagarna. I rapporten finns också transkriptioner av samtal som deltagare genomfört utan min närvaro och videospelat för att kunna användas i studien. Dessutom har respondenter bidragit med att nedteckna egna berättelser. Dessa är återgivna i sin helhet i rapporten.

Förutsättningarna för att bedöma studiens äkthet och trovärdighet torde också väsentligt ha ökat genom de sätt jag valde att insamla och dokumentera studiens data på. Detta har skett genom band- och videospelningar samt genom att uppmuntra deltagarna till egen rapportering (skriftligen och genom videospelning) tillsammans med egna anteckningar (huvuddelen inom 24 timmar). Dessutom valde jag att använda flera sätt och perspektiv, triangulering (Mason 1996).

Vad som menas med en studies överförbarhet ligger nära vad som kan anses vara generaliseringsbart, det vill säga i vilken omfattning resultatet av studien generellt sett kan appliceras på exempelvis andra kontexter, situationer, tider eller personer än de som är direkt involverade (Mason 1996). Det kan handla om att ge läsaren tillräckligt med underlag och detaljer om till exempel bakgrund och sammanhang, för att göra det möjligt för läsaren att göra egna bedömningar om möjligheterna och/eller att själv kunna applicera resultaten i annan kontext, situation eller tidssammanhang eller på andra personer än de socialsekreterare som var deltagande i denna studie. Jag har

försökt att skriva så att läsaren skulle känna sig inbjuden till de reflektioner och diskussioner jag själv fört inom studien. Detta gjorde jag också för att möjliggöra för läsaren att få insyn i hur jag själv bidrog till studien, hur studien påverkade mig, hur jag reflekterade och kom till slutsatser. Detta kommer förhoppningsvis att väcka helt andra reflektioner hos läsaren än de jag kom att använda. Läsaren kommer också att se och höra andra ordningar än de jag skapade och lyfte fram. Det ger en möjlighet till fortsatt dialog om coaching och samskapande av dialogcoachings användning.

Utifrån den mening som denna studie använder aktionsforskningen respektive systemisk forskning i, är forskaren själv deltagande och medskapande. Jag deltog således själv och var med om att skapa studien, såväl innehållsmässigt som resultatmässigt, tillsammans med övriga deltagare. Hur utfallet skulle skilja sig från en liknande studie där jag inte varit coach är inte möjligt annat än sia om. Min hypotes är att coachingen skulle kunna vara igenkännbar vid en jämförelse (om studien genomförts med någon annan coach) men bara under förutsättning att såväl coachingen som studien gjorts med liknande socialkonstruktivistiska och systemiska utgångspunkter.

## **Etiska hänsyn**

När projekt drivs av länsstyrelsen är de offentliga. Vilka de deltagande kommunerna är hanteras helt öppet. Vilka som är de deltagande yrkesutövarna är också offentligt, men kan under särskilda omständigheter skyddas av sekretess. För allt som sagts om och av klienter gäller sekretesslagens bestämmelser. I de exempel som behandlas i rapporten är personerna oidentifierade och intrigen i vissa fall ändrad så att exemplet inte ska kunna härledas till en viss person. Detta gäller både deltagande socialsekreterares identitet som klienters. I den mån någon ändå skulle känna igen sig kan det handla om att situationen är välbekant för honom/henne eller att exemplet givits en sån generell prägel att flera kan känna igen sig. De kan också vara en hopblandning av flera berättelser till vad som ibland kallas idealtyper – typer som flera kan känna igen sig i men ingen helt och hållet (Eneroth 1984).

Sådant som berättats om utifrån en mer personlig kontext skulle jag kunna ha valt att helt behandla som konfidentiellt. Så också det som rörde relationer inom den egna arbetsplatsen. Men också dessa sammanhang påverkar i allra högsta grad (och påverkas av) såväl det sociala arbetets som arbetsmiljöns kvalitet. Därför kan även dessa områden vara av intresse för utforskning inom coaching liksom inom forskning och rapportens ram. När detta sker gör jag det i enlighet med de överenskommelser som jag gjort med deltagarna. Dessutom gör jag alltid en lämplighetsbedömning ur etisk synvinkel

utifrån etiska riktlinjer i *Etisk kod för socialarbetare* och för socionomer<sup>19</sup> (SSR 2007), samt med hänsyn till den enskilde deltagarens integritet och våra (såväl socialsekreterares som mina) skyldigheter enligt sekretesslagen och socialtjänstlagen. Studien ska också följa etiska regler och riktlinjer för forskning (Vetenskapsrådet och Uppsala universitet 2006).

---

19 Författaren är auktoriserad socionom.

## Kapitel III Sociala arbetets metodutveckling och arbetsmiljö med avseende på dialogcoaching

I detta kapitel presenteras de berättelser som socialsekreterare, familjehemssekreterare och enhetschef i Lund skapade efter ett år med individuell coaching. Berättelserna skapades när de indelade i mindre grupper reflekterade över coachingen och vad den betytt för arbetet och deras arbetssituation.

Coachingen hade kombinerats med regelbundna gemensamma möten där variationer av reflekterande team<sup>20</sup> använts men huvudsakligen skett individuellt.

Deltagarnas reflektioner berör erfarenheter från coachingen, vad de kommit att använda och utveckla från coachingen samt hur den påverkat arbetet, deras arbetssituation och interaktionen såväl inom gruppen som deras relation till och interaktion med andra och annat.

I anslutning till deltagarnas berättelser infogar jag inledningsvis, som i dialog med det som deltagarna tagit upp, egna reflektioner och eget berättande utifrån mitt perspektiv. Jag gör också kopplingar till andra berättelser och exempel från det mycket omfattande datamaterial som skapats i projektet och som jag nu har tillgång till.

### Dialogcoachningens praktik

Inom projekt *Stärkt skydd för utsatta barn* agerade jag ensam som coach. När någon talar om coachingen handlar det om vad jag samskapat tillsammans med deltagarna. När projektets innehåll och resultat ska rapporteras handlar det således i mångt och mycket om att redogöra för och analysera vad jag själv varit deltagande aktör i och medskapare av. Med tanke på detta har det i studien varit viktigt att göra deltagarnas röster hörda också om mina bidrag till och min påverkan av coachingen.

För att i någon mån avpersonifiera coachingen i förhållande till mig själv

---

20 Metoden innebär att genom processen med reflekterande team och genom formaliserade skiften mellan deltagarnas faser av talande respektive lyssnande, skapa större utrymme för att göra fler röster hörda och mer hörda (Andersen 1987, 2003). Förutom de personer som intervjuar och intervjuas (alternativt den eller de som föredrar/berättar på egen hand), finns i rummet ytterligare en grupp – det reflekterande teamet. Medlemmarna i det reflekterande teamet sitter för sig och är helt tysta under tiden intervjugruppen talar. Först när dessa ber om hjälp (eller efter tecken från det reflekterande teamet, alternativt efter en på förhand fastställd och överenskommen tid) börjar det reflekterande teamet att tala. De talar då helt och hållet med varandra. Det underlättar om deltagarna sätter sig mitt emot varandra eller i en egen sluten ring. Detta gäller också intervjuare – intervjuad när de talar med varandra. Intervjugruppen sitter under tiden tyst lyssnande tills det återigen blir deras tur.

använde jag en teknik som är vanlig inom den systemiska praktiken, nämligen externalisering<sup>21</sup>. Därvid talade och skrev jag om coachingen som om den skulle vara fristående från mig själv. Det är den naturligtvis inte. Detta noterade också deltagarna vilket jag återkommer till i detta kapitel (se avsnittet om grupperna 1 – 3).

Inom den systemiska praktiken, eller det som skulle kunna kallas det systemiska trädet, har det utvecklats flera grenar. Den gren (eller genre) som jag valt att orientera mig i, och som jag använder i min praktik som coach, handledare och utbildare, är den som benämns som den språkssystemiska. I Norden är den mest kända företrädaren för den språkssystemiska genren Tom Andersen, professor i socialpsykiatri vid Tromsø Universitet. Innan detta manus hann gå i tryck förolyckades Tom Andersen<sup>22</sup>.

Den 30 - 31 mars 2006 var Tom Andersen här i Skåne och föreläste för oss tillsammans med sin gode vän John Shotter<sup>23</sup>. John Shotter har varit min handledare för att utforma den i projektet utvecklade och använda formen av coaching. Den första dagen höll Tom Andersen och John Shotter en öppen föreläsning<sup>24</sup> för socialarbetare i Skåne län. Den andra dagen var ägnad åt de socialsekreterare som deltog i projektet *Stärkt skydd för utsatta barn* respektive deltagare i projektet *Individen i vårdkedjan – utredning och delaktighet*<sup>25</sup>. Många av deltagarna hade då avslutat coachingen medan andra var i uppstart. Tom Andersen och John Shotter bad därför de som hade erfarenhet att berätta för de som var i uppstart om vad coachingen inneburit för dem.

## Coachingen ur deltagande socialsekreterares perspektiv

Det som deltagarna lyfte fram när de ombads berätta vad coachingen betytt för dem, var att de kände sig modigare. De berättade om hur de nu vågade gå in i situationer och samtal och vara mer omprövande och sökande. Det som de tidigare talat om i termer av otydligt, diffust, flummigt och konfundrande framstod nu som den komplexitet och mångfald som de var som

---

21 *Externalisering* avser en metod som objektifierar och avpersonifierar en företeelse. De externaliserade samtalens funktion handlar om att *förflytta* företeelsen, som konversationen handlar om, *från* att ha talats om som existerande *inom* personer *till* omtalad och återskapad som en situation *utanför*, tillgänglig också för andra (White 2000; White och Epston 2000).

22 Tisdagen den 15 maj vandrade Tom Andersen med sin hund längs stranden på Sörlandet i Norge. Han föll så olyckligt att han strax var död (Michaelsen 2007).

23 John Shotter bjuder på många artiklar och annat som han skrivit på sin hemsida: <http://pubpages.unh.edu/~jds/>

24 Se kapitel *Det språkssystemiska trädet – social konstruktionism* i denna rapport.

25 Systemiskt projekt som Länsstyrelsen i Skåne län driver inom länets missbrukarvård för att öka klienternas delaktighet och deltagande i utredningsarbetet. Upplägget är inspirerat av erfarenheterna från projektet inom barn- och familjearbetet.

allra mest nyfikna på att utforska. De berättade också om en ny stil inom projektet som också påverkade mötet med klienter.

Det hade blivit roligare i arbetet. Det handlade om att ha blivit mer medveten om sitt eget bidrag, den egna attityden, använt förhållningsätt och sin speciella stil. Detta ledde till större säkerhet som i sin tur skapade modet att våga pröva att gör annorlunda – att bli mer undersökande. Detta ledde i och för sig till ökad förvirring – men det var som om detta blivit en ”accepterad förvirring” som understödde nyfikenheten, berättade socialsekreterarna. Utan förvirring tenderar vi att förenkla och förklara för snabbt utifrån vårt eget tanke sätt i stället för att söka annorlunda vinklingar och sätt tillsammans med klienten, fortsatte de. Till kollegorna sa de:

- Var beredd på detta tillstånd av förvirring!
- Det gäller att hålla sinnet öppet (*open mind*) och låta sig själv följa med.
- Det handlar om att följa flödet – *go with the flow* – att ge sig hän i samtal.
- Det är ett nytt sätt att titta och lyssna – att bli öppen för hur klienten kan överraska mig/dig!
- Lyssna på (*voices of the context*) sammanhangets röster!

I slutet av coachingåret för arbetsgruppen vid Barn- och familjenheten i Lund (2005) hade jag också föreslagit att gruppen skulle berätta om coachingen. Jag bad dem att vid något tillfälle under de närmaste veckorna bilda tre mindre grupper (med 4 – 5 personer i varje) och tillsammans reflektera över den coaching de varit med om<sup>26</sup>. Jag föreslog att de skulle sätta sig ner och prata som de skulle kunna tänkas göra i fikarummet. Gruppernas samtal skulle spelas in på video så att jag skulle kunna använda innehållet i denna rapport och i egen forskning. Därför genomfördes samtalen i socialkontorets särskilda samtalsrum där en videokamera finns uppmonterad på väggen. De skulle också gemensamt reflektera över vad de berättat för varandra i smågrupperna genom att titta på varandras inspelningar. Resultatet blev flera loopar av reflektion och lärande.

- Vad lever vidare?
- Vilka berättelser lever om coachingen?
- Vilka idéer lever vidare?
- Hur lever de vidare?

---

26 I gruppen ingick socialsekreterare men också en arbetsledare och två familjehemssekreterare.



Ungefär så formulerade jag de frågor som grupperna fick med sig.

När vi en tid senare återsamlades hade två grupper spelat in material (grupp 1 och 2). Den tredje gruppen hade intervjuat varandra om coachingen och inte spelat in men fört noggranna anteckningar över samtalet. De valde (ombads) nu att spela in sig på video. Denna gången intervjuade de varandra om vad de hört varandra säga och lagt märke till under intervjuerna under sin första träff (grupp 3). Under återsamlingen noterade grupperna främst skillnader och likheter i berättelserna.

## Reflekterande samtal i grupper

Här följer utdrag ur de transkriptioner jag sammanställt från de videoinspelningar som grupperna gjorde (se ovan).

Jag avbryter grupperna 1 och 2 då och då genom att flika in egna kommentarer från mitt perspektiv – coachens perspektiv. Detta gör jag i syfte att orientera läsaren men också för att bidra med egna reflektioner och i syfte att fortsätta deltagarnas samtal. Här blir det i dialog med mig men det kan också fortsätta i dialog med läsaren. Vad väcker läsningen för tankar, reflektioner och idéer hos dig som läser?

När grupp 3 reflekterar har jag låtit det stå för sig själv. I senare avsnitt återkommer jag med analys genom att skapa teman som jag uppfattat och noterat i berättelserna samt egna reflektioner och slutsatser.

## Grupp 1

### Grupp 1 inleder sitt reflekterande

Socialsekreterare 1: – Vi skulle prata om coachingen – det var det vi skulle prata om ”spontant” [skratt].

Socialsekreterare 2: – Du hade det förra terminen [till socialsekreterare 3].

Socialsekreterare 3: – Ja, i våras.

Socialsekreterare 2: – Jag med, men jag blev inte klar förrän i oktober.

Socialsekreterare 4: – Så länge?

Socialsekreterare 2: – Först hade jag en familj – det snöt sig för dom lämnade stan sen fick jag en ny.

[...] <sup>27</sup>

Socialsekreterare 2: – Hur är det med dig [till socialsekreterare 1]?

Socialsekreterare 1: – Vi är i sluttampen... Det var en ansökan.

Socialsekreterare 3: – Jag hade hela våren.

Socialsekreterare 4: – Det var fler som hade.

### **Dialogcoachingens upplägg – inledande kommentarer av coachen**

I den deltagande arbetsgruppen var det tretton personer. Gruppen delades upp så att hälften började coachingen under första halvåret och resten under andra halvåret. Tiden för coachingen varierade från några månader till under hela året. Var och en av dem träffade mig individuellt. Vid några tillfällen skedde coaching i par. Dessa coachingtillfällen handlade om ärenden som tillkommit, det vill säga var utanför de ärenden som från början valts ut för coachingen. Urvalet gjordes på olika sätt. De flesta valdes utifrån principen nästa nya utredningsärende i samband med att det var dags att starta coachingen. Några ville ha ett helt nytt ärende – inte något som varit aktuellt tidigare.

I coachingen utgick vi huvudsakligen från de utvalda ärendena. Ofta kom vi också in på andra relevanta spår i socialsekreterarens tillvaro. Det var i mångt och mycket upp till deltagarna att råda över när, var och hur vi skulle träffas, samt hur jag skulle användas som coach inom de ramar som givits (individuell dialogcoaching, huvudsakligen följa ett ärende). Tanken med att följa ett ärende grundligt i detaljer och kontinuerligt byggde på idéer om att det är detaljerna som gör det möjligt att i reflektioner verkligen komma in i, utforska och begripa händelserna och samtalen *inifrån* dem. Att komma *med in i händelseförlopp och samtal* genom att fråga efter och utforska detaljer leder deltagarna i coachingen, inklusive coachen, till det John Shotter talar om som *responsiv* begriplighet och förståelse av det som berättas. När vi berättar i slutsatsform *om* händelser och situationer ger vi representativa beskrivningar *utifrån* från vårt eget perspektiv. Beskrivningarna leder till en *representativ* begriplighet och förståelse utan att den riktigt tar tag i deltagaren. När man involveras och berörs känns det också kroppsligen. (Shotter 2004d; Shotter 2005b; Shotter 2005c; Shotter 2005d)

---

27 [...] = att ett eller flera uttalanden inte är medtagna i denna skrivning.

## Grupp 1 fortsätter om individuell coaching som blev till direktcoaching

Socialsekreterare 2: – Jag är jättenöjd att jag är klar med mitt ärende.

Socialsekreterare 4: – Det är skönt. Jag tycker att det har varit bra det här med coaching. Jag har kunnat fördjupa mig mycket i ett ärende och kunnat tala mycket om det i vad som hände under samtalen. Det har känts värdefullt. Jag har kunnat praktisera det sen på andra utredningar.

Socialsekreterare 3: – Ja, just det. Att få jobba så eftertänksamt är man inte van vid. Det att det får ta den tid det tar och får ta tid för att ventilera, reflektera över allt möjligt. Känns lyxigt liksom. Jätteskönt. Men jag måste säga, i början tyckte jag att det lite kändes jobbigt med så mycket fokus på mig själv. Det var innan man kom igång med ärendet. Ovant. Jag tyckte det var jobbigt med att bli inspelad och allt sånt. Men sen när man började träffa familjen och saker började hända då tyckte jag att det var jätteskönt att prata med Ann-Margreth. Hon hade ju varit med vid mitt första besök också och visste hur de här föräldrarna kunde vara mot varandra. Så då tyckte jag, oh, vad lyxigt och skönt att kunna sitta och prata så här!

Socialsekreterare 2: – Var hon aktiv vid det första samtalet också?

Socialsekreterare 3: – Nej, hon var den reflekterande parten. Vi förklarade att hon skulle observera och komma med reflektioner i slutet av samtalet. Det blev riktigt bra. Jag tänkte att det skulle vi använda när vi jobbar två och två också. Man kan se andra saker som den som ställer frågor inte hinner riktigt.

[...]

Socialsekreterare 2: – Dom hade invändningar mot att hon bara satt med och lyssnade?

Socialsekreterare 3: – Jag tror att vi sa någonting om att hon handledde mig och så.

Socialsekreterare 2: – Blev lite märkvärdigt eller så?

Socialsekreterare 3: – Ja, liksom.

## **Coachen reflekterar över och berättar om direktcoachingen.**

Direktcoachingen gav mersmak både för mig som coach och för socialsekreterarna. Ett sätt att coacha en kollega inom ett möte är när socialsekreterare arbetar i par eller när de deltar i gruppsammanhang. Ett sätt där klienten/klienterna också kan involveras om de vill och övriga deltagare också är med på noterna.

I ovannämnda möte introducerade socialsekreteraren mig som sin coach. Hon berättade att hon och jag skulle samtala med varandra lite senare under mötet om det var okej för föräldrarna. Det var det. När socialsekreteraren och jag sen samtalande med varandra satt vi mitt emot varandra. Föräldrarna satt på var sitt håll i rummet och verkade lyssna intensivt (jag tittade i ögonvrån). Jag fokuserade mig på socialsekreteraren. Jag frågade henne om vad hon särskilt hade noterat i samtalet. Jag frågade om hennes idéer kring de frågor hon ställt och vad hon hört föräldrarna berätta. Vi reflekterade tillsammans och jämförde vad vi hört i samtalet. Jag frågade därefter om hur hon funderade på att fortsätta. Därefter fortsatte socialsekreteraren samtalet med föräldrarna. Jag noterade hur de flera gånger relaterade till det som sagts under coachingen och i vår gemensamma reflektion.

Coaching på det sätt som genomfördes med socialsekreteraren skulle kunna kallas direktcoaching. Ordet ”direkt” använt i betydelsen att reflektera över det som händer och skapas här-och-nu under pågående möte. Ordet ”coaching” eftersom jag ställde frågor och vi samtalande som vi brukade göra inom coachingens ram. Jag avstod dock från vissa av de frågor som jag vanligtvis skulle ha använt i en coachingsejour. Till exempel kändes cirkulära<sup>28</sup> frågor, om vad socialsekreteraren trodde att respektive förälder noterade hos henne, lite väl djärva i sammanhanget – åtminstone för mig.

När socialsekreteraren avslutningsvis frågade föräldrarna om hur de uppfattat coachens närvaro, svarade de med att de var överraskade av att socialförvaltningen var så modern och utvecklingsinriktad att den använde coacher. Modern kommenterade också att hon hade en granne som var coach i företagsvärlden och som tog väldigt mycket betalt per timme. Hon nämnde siffran och jag svarade att den storleksordningen var främmande för den offentliga sektorn. Avslutningsvis berättade jag om att coachingen ingick i ett projekt i länsstyrelsens regi.

Nedan fortsätter grupp 1 och kommer in på en annan form av direktdelta-gande från coachens sida – genom att leda nätverksmöten.

---

28 Se fotnot 14 om cirkulära frågor.

## Nätverksmöte och reflekterande team – grupp 1 fortsätter

Socialsekreterare 4: – Ann-Margreth var med mig på sista mötet med familjen. Vi hade nätverksmöte: skola, BVC, föräldrar och farmor var med. Ann-Margreth höll i mötet och jag var socialsekreterare.

Socialsekreterare 3: – Hur blev det?

Socialsekreterare 4: – Det blev väldigt bra.

Socialsekreterare 3: – Var det skolan som anmält?

Socialsekreterare 4: – Nej, det vara anonymt.

Socialsekreterare 3: – Ja.

Socialsekreterare 4: – Då fick Ann-Margreth också träffa dem jag pratat om.

Socialsekreterare 2: – Mm. Jag kom på att jag har överhuvudtaget inte informerat min mamma att det var något speciellt med detta, att det var ett projekt och det här med coaching. Det har jag inte tänkt på över huvud taget men det kanske dom flesta har gjort?

Socialsekreterare 1: – Vi hade väl ett möte om det i början av hösten utifrån hur ni hade gjort med den första gruppen.

Socialsekreterare 3: – Och så då gjorde jag det.

Socialsekreterare 2: – Har du också gjort det [till socialsekreterare 4]?

Socialsekreterare 4: – Ja, jag gjorde det vid första mötet med dem. Det var de också som gjorde det. De sa: – Ska du bara vara själv?

Så det var mycket liksom kring det här att två ser mer än en . Så det var bra att kunna säga att vi pratade efter varje besök – att det var på det sättet – ja, det kändes bra att kunna säga: – Jag har en som jag pratar med sen efteråt, liksom som dom sa det kan handla om rättsäkerhet. Sen fick dom dessutom träffa henne.

Socialsekreterare 1: – Hon beskrev inte sin bild av dom?

Socialsekreterare 4: – Nej, utredningen var klar innan. Hon prata om sin roll och projektet från länsstyrelsen och att på något sätt skulle nog också det här mötet komma med in den rapport hon skulle skriva – om boken.

Socialsekreterare 2: – Blev de mer nyfikna då?

Socialsekreterare 4: – Lite grann men de var samtidigt så fokuserade på vad som skulle hända den förmiddagen kring barnen.

## Nätverksmötet – coachens reflektion över och berättelse från mötet

Nätverksmöten kan göras på olika sätt. Väsentligt för stämningen och den goda atmosfären under mötet tror jag var hur socialsekreteraren förberett mötet. Föräldrarna hade önskat nätverksmötet och socialsekreteraren bitt dem bjuda in de personer de tyckte var viktiga. Platsen för mötet var barnens förskola vilket också var arrangerat av föräldrarna. Vi möttes en morgonstund. Utomhus strilade regnet. Socialsekreteraren hade med sig kaffebröd – limpa, smör och pålägg. Kaffe ordnades fram av personalen i huset. Det blev tillräckligt stökigt kring kaffebordet för att vi som deltog skulle börja slappna av inför fortsättningen.

Socialsekreteraren hälsade välkomna och tackade de närvarande för deras olika bidrag till att få mötet till stånd. Hon sa några ord om vad som låg bakom att vi alla var där och vad som förväntades bli mötets innehåll.

Vi började med att presentera oss för varandra. Jag berättade om mig själv och min relation till socialsekreteraren. Hon berättade om sina tankar angående att jag var där och jag sa några ord om länsstyrelsens projekt. De verkade alla vara med på arrangemanget. Jag fortsatte sen med att fråga om tiden; när behövde vi sluta? Fanns det tider att passa? Hur var det med behov av paus? Här fanns inledningvis fler frågor att ställa om sammanhanget här-och-nu för att sätta kontexten; skulle det föras anteckningar/protokoll och i så fall av vem? Hur skulle det som sas under mötet användas fortsättningsvis? Hur var det med sekretess? Var vi överens om att deltagarna hade rätten, och i synnerhet föräldrarna, att säga: Stopp, detta vill jag inte att det ska pratas om här!? Var vi överens om att rätten och möjligheten för deltagarna att be om paus (*time-out*), att själv gå ut eller be om avslutning av mötet?

Jag berättade också inledningvis något om min idé om hur mötet skulle kunna läggas upp och frågade om det var okej. Även om jag inte räknade med några invändningar, var jag redo för förändringar utifrån deltagarnas önskemål.

Jag började med att intervjua var och en av de professionella och bad föräldrarna att lyssna tillsammans med farmor som också var närvarande. Mycket positivt berättades då om modern respektive fadern i relation till barnen. Föräldrarna och farmodern visade att de blev mycket berörda av det som sas och uttryckte senare sin uppskattning att få höra dessa berättelser. Med stöd av några frågor (från mig) reflekterade föräldrarna och farmor över vilken betydelse de gav sig själva i det de just hört och vad de ville ha tillagt. Därefter förde jag in samtalet på hur respektive aktör såg på sitt fortsatta samarbete med familjen och vice versa det vill säga hur respektive förälder önskade fortsättningen. Jag såg också till att farmoderns röst blev hörd i sammanhanget. Avslutningsvis bad jag var och en av deltagarna att säga något om vad de särskilt skulle minnas från detta möte. Sammantaget sa deltagarna att

de var nöjda med vad de hört och kunnat berätta under mötet. Jag kunde i och med detta också känna mig tillfreds eftersom min uppgift hade varit att möjliggöra kommunikationen och processen i mötet.

### **Grupp 1 fortsätter**

Efter berättelsen om nätverksmötet fortsatte grupp 1 på teman om vad som kan bli annorlunda med ett ärende inom coaching.

Socialsekreterare 2: – Jag undrar, hade det blivit någon skillnad i mitt ärende om jag hade talat om för den här mamman om projektet och coachingen och det här – jag vet inte.

Socialsekreterare 3: – Kan man ju inte veta.

Socialsekreterare 2: – Nej.

Socialsekreterare 3: – Ann-Margreth tog inte upp det heller att du skulle informera?

Socialsekreterare 2: – Kommer inte ihåg det.

Socialsekreterare 3: – Vi reflekterade över det i början. Sen blev det ju naturligt eftersom hon var med vid besöket.

Socialsekreterare 2: – Ja, då blir det ju naturligt. Vet inte varför jag inte gjorde det – jag tänkte inte tanken.

Socialsekreterare 4: – Jag fick någonstans intrycket att det var upp till oss – fanns inget som var rätt eller fel – fick man själv avgöra.

Socialsekreterare 1: – Ja.

Socialsekreterare 2: – Tänker ni att resultatet blivit annorlunda på grund av coachingen än den skulle ha varit om med en kollega i stället?

Socialsekreterare 3: – Lite annorlunda tror jag. Det var roliga infallsvinklar som Ann-Margreth hade ibland som hon kunde komma med.

Socialsekreterare 4: – Ja.

Socialsekreterare 3: – Reflektioner kring... roliga infallsvinklar som jag skulle kunna ha spunnit ännu mer vidare på när jag träffade dom. Jag skulle också kunna ha använt det som öppen fråga i bedömningen, som de [föräldrarna] skulle kunna ha funderat själva vidare på. Det blev annorlunda. Vi – jag jobbade mer med barnens berättelse flera gånger och mer. Jag gick tillbaka till barnen och visade för

dem vad jag skrivit om vad barnen sa. Kollade (med barnen) att det var okej att ta upp och visa det för pappa också. Det har kommit nu liksom. Det kommer jag använda fler gånger.

Socialsekreterare 2: – Nu tog den utredningen mer tid.

Socialsekreterare 3: – Ja. Lite fler besök och tid med tanke på att det inte var så tung anmälan jämfört med andra.

[tyst]

Socialsekreterare 3: – Sen har jag tänkt, funderat mycket på hur viktigt det är med språket. Vilka ord man använder och hur man säger det. Det är såklart kopplat till bemötande – själva orden är så viktiga också. Jag kom på att ibland har jag sagt till föräldrar att vi ska samla in – att utredningen går ut på att samla uppgifter om er familj och barnen. Det kommer jag inte använda mer. För det jag vill, det jag kommer säga är: – Jag har som intention att göra utredningen tillsammans med er, vi ska arbeta tillsammans med det här och utforska tillsammans – vem ni är och (vad ert barn) har för resurser och behov – ja typ så.

Socialsekreterare 2: – Mm.

Socialsekreterare 3: – ... att det hänger på vilka ord man väljer och vad de betyder för familjen.

Socialsekreterare 2: – Där är familjen olika med olika språkbruk och behov av det...

Socialsekreterare 3: – O ja, som ett oskrivet blad från början...

Socialsekreterare 1: – Var det ingen som hade tolk? Det blir en speciell sak – det blir inte alls samma språk.

Socialsekreterare 2: – Som mamman jag hade i projektet. Jag tycker hon är svårt att förstå. Man vill ju inte bli för petig. När hon vill berätta något spontant – jag tror att hon skulle ha känt sig stött om jag sagt att jag behövt tolk.

Socialsekreterare 3: – Undrar hur det påverkat?

Socialsekreterare 4: – Just det spontana kan bli svårt med tolk eller när man inte förstår vad de säger.

Socialsekreterare 2: – Det blir mer tydligt när det är språksvårigheter också.



[...]

Socialsekreterare 2: – Tänker du att din blivit annorlunda (till socialsekreterare 4)?

Socialsekreterare 4: – Ja, lite annorlunda men inte så mycket – jag har hållit kvar längre än jag skulle gjort annars.

Socialsekreterare 3: – Hade du haft nätverksmötet?

Socialsekreterare 4: – Ja, eftersom det var föräldrarnas önskan. Jag har tänkt annorlunda i ärendet nu med hjälp av Ann-Margreth. Hon har fått mig att lägga märke till saker som faktiskt har hänt och som jag inte annars lagt märke till.

Socialsekreterare 3: – Det är det som hon är så bra på, att se och lyfta fram saker när det händer någonting bra och sätta fokus på det. Det var saker jag inte tyckte var så särskilt med...

Socialsekreterare 4: – Det med – hon kunde sätta ljus på det. Det var ju jättebra – sen gick jag vidare. Jag hade fått bekräftelse att det var rätt väg eller någonting...

Socialsekreterare 3: – Vi är ju ganska bra på det när vi jobbar två och två, men vi skulle kunna bli ännu bättre – alltså vi kan säga det här var ett bra möte men vi skulle kunna fråga vidare – varför var det ett bra möte?

Socialsekreterare 1: – Ja det blir inte av. Inte på det sättet att man avsätter tid för det utan då blir det en snabb kommentar i bilen hem – det är bättre än ingenting.

Socialsekreterare 3: – Oftast kan jag känna att jag mer tänker på samtal som inte blivit så bra – hur kunde man göra annorlunda.

Socialsekreterare 2: – Det kan man också göra.

Socialsekreterare 3: – Men det är väl så viktigt att prata om dom som blev bra. Vad man gjorde där som gjorde att de blev så bra.

Socialsekreterare 1: – Ska vi vara lösningsfokuserade ska vi göra mer av det som fungerar.

Socialsekreterare 4: – Jag var rätt så upptagen av att det barnsamtal som jag hade i ärendet upplevde jag som ett rätt så stort misslyckande men med hjälp av Ann-Margreth kunde jag se att förutsättningarna var nu som de var liksom...

Socialsekreterare 3: – Ja.

Socialsekreterare 2: – Det, tänker jag, när jag tänker på min flicka, jag tyckte hon var svärpratad tillsammans med mamman. Det var liksom frustration. Jag nådde inte fram. Gick bättre när utredningen var avslutad. Jag kan riktigt höra mor och dotter dra en suck av lättnad. Därefter har de kunnat prata mer avslappat. Överhuvudtaget i det här ärendet, mamma har hela tiden varit översvallande och tillmötesgående i hela ärendet – men det är en press i det – hon ville visa upp allt det positiva – det är ändå en oerhörd press...

Socialsekreterare 1: – Kan de visa den nu? Också det är ju inte så självklart – att slappna av i samtal med dig utan att tänka på att du är myndighetsperson. Du är ju fortfarande en myndighetsperson.

Socialsekreterare 2: – Men jag är ingen utredare – det blir en väldig skillnad. Nu vinkar de på balkongen när jag går (och frågar): – Ska vi ringa efter helgerna igen? Jag vill inte tvinga mig på – känns inte etiskt. Jag tänker inte på min utredning som en produkt. Men jag har nog haft mer kontakt, jag har nog ansträngt mig mer att nå den här flickan, även om jag inte tycker att jag lyckats med det...

Socialsekreterare 3: – Fick du prata med henne ensam?

Socialsekreterare 2: – Hon ville ju inte släppa mamman det var väldigt så att hon ville ha mamma...

[...]

Socialsekreterare 1: – Det är två delar vi ska prata om i coachingen. Dels har det varit om hur det varit i ärendet. Och sen har det varit en hel del som har handlat om mig också som inte direkt haft att göra med ärendet men som har varit bra att diskutera. Det också det som vi har gjort. En del genom att diskutera min bild av mig själv och så – ja, hur den påverkas av de andras bild. Som när jag var på möte på (samarbetspartner) så var jag ju socialförvaltningen så jag skulle kunna gå in till LSS-handläggaren och säga: – Besluta detta det är bra för klienten – enligt (chefen) där.

[...]

Socialsekreterare 1: – Hur det ser ut i själva coachingsamtalen?

Socialsekreterare 4: – Tiden har gått fort när jag träffat Ann-Margreth. Jag har inte koll på klockan och, oh, nu är tiden ute!

[...]

Socialsekreterare 1: – Bandspelaren hjälper inte, det slutade klicka när...

Socialsekreterare 2: – Ingen av er har lyssnat på samtalen?

Socialsekreterare 3: – Nej.

Socialsekreterare 4: – Det har jag inte heller gjort.

Socialsekreterare 1: – Jag har läst någonting av det som hon skrivit.

Socialsekreterare 2: – Jo, det har jag också.

Socialsekreterare 3: – Av ditt eget?

Socialsekreterare 2: – Hon ville ha som exempel hur det inte lyckas ändå fastän man anstränger sig – är väl till nästa bok.

Socialsekreterare 1: – Det är om min bild av mig själv.

Socialsekreterare 3: – Det har kanske varit jätteolika.

Socialsekreterare 4: – Ja, vi har pratat lite vad jag hade med mig från tidigare och nu är jag här med BBiC som jag satt mig in i lite på mitt eget vis – en krock på något vis, sättet att skriva utredningar och berättelser är svåra att få in.

Socialsekreterare 3: – Ja, det.

Socialsekreterare 2: – Jag har hållit mig strikt till ärendet.

Efter detta rundar grupp 1 av och inspelningen stängs av. Här följer nu transkriptionen av samtalet i reflektionen om coachingen i en av de andra två grupperna. Jag kallar dem grupp 2.

## Grupp 2

Grupp 2 inleder med en liten scen där en av socialsekreterarna kommer ensam in i rummet och går fram till bordet. Hon säger:

– I fikarummet. Vi pratar lite och dricker vårt kaffe.

[Så går hon visslande ut utom synhåll för kameran. Tre deltagare (socialsekreterare 5 – 7) kommer in småpratade. Två har med sig kaffekoppar.]

Socialsekreterare 5: – Är det kaffe i kafferummet?

Socialsekreterare 6: – Vi skulle prata coaching.

Socialsekreterare 6: – Känns lite nedsläppt.

[Skratt.]

Socialsekreterare 7: – Vi får låtsas då.

Socialsekreterare 5: – Jag har haft coaching precis.

Socialsekreterare 6: – Nu precis?

Socialsekreterare 5 skrattar: – Jag hittar ju på!

[Alla skrattar.]

När gruppen sen fortsätter kommer de in på hur planering, färdiga idéer och arbetssätt som man för med sig in i samtal kan ställa till det för en i samtalet eller det som händer?

[Socialsekreterare 5 visar som att hon använder en klaff framför kameran.]

Socialsekreterare 5: – Häromdagen var vi hemma hos den här flickan som jag har i coachingen...

Socialsekreterare 6 och 7: – Mm.

Socialsekreterare 5: – ... om hur att kommunicera med henne och så där. Och så blir det så här att – så fort jag har en agenda med mig som jag ska göra så står det still. Jag försöker verkligen få upp den där agendan...

Socialsekreterare 6: – Så du missar du det här med här-och-nu-grejen<sup>29</sup>?

Socialsekreterare 5: – Ja, det gör jag. Ja visst, jag följer med men jag är så upptagen av det där som jag har tänkt att vi ska göra och pratat om – att få in det på något sätt – eller som i det här fallet att vi skulle rita...

Socialsekreterare 7: – Vad gjorde ni i stället då?

Socialsekreterare 5: – Jo vi ritade – andra saker. Försökte ta upp mitt ämne i alla fall men då tog hon ett annat spår.

Socialsekreterare 7: – Okej, tror du att hon upplevde det var skit som du säger eller vad tror du att hon upplevde?

29 Här-och-nu kan här ha använts med meningen att vara närvarande i nuet med spontan ömsesidig responsivitet så att dialogen lever i samtalet.

Socialsekreterare 5: – Mest jag som tyckte att det blev skit.

Socialsekreterare 6: – Ställde coachingen till det då?

Socialsekreterare 5: – Nej, coachingen för mig öppnar upp mina ögon för vissa saker som jag känner behov av att utforska – så att jag får pröva olika saker – för att kunna utforska det. Vissa gånger lyckas det och andra inte – så följer jag med i det i stället.

Socialsekreterare 6: – Så var det för mig också när jag hade Ann-Margreth och skulle träffa min familj, alltså föräldrarna. Vi skulle titta på bandet med flickan och sen skulle jag spela in när jag pratade med föräldrarna när vi ser på bandet. Det blev ju jättebra så det var inte det. Men då hade jag med mig en fusklapp med vissa saker från Ann-Margreths coaching och den hade jag bredvid mig då. Och det syns jättetydligt på bandet att jag sitter och sneglar på den där lappen [skrattar] – det är så tydligt – man ser det jättetydligt att jag slänger ett öga så där: – Ja, just det, nu måste jag komma ihåg det också och så. Någonstans vet jag ju att det är till hjälp ändå även om det ser lite töntigt ut när man sitter och sneglar. Det blev ändå bra för jag fick med de saker som jag visste med mig att jag måste få in.

Socialsekreterare 7: – Blev det så i samtalet att du fokuserade på lappen mer än här-och-nu?

Socialsekreterare 6: – Jag tycker inte det, men man ser i samtalet att det ser töntigt ut och föräldrarna måste ju ändå ha undrat: – Vad tittar hon på där? – Men ändå, det blev till hjälp.

### **Coachens reflektion om spontant levande dialog i kombination med frågor och tekniker från andra sammanhang – videoanvändning**

När idéer och förslag plockas in i ett samtal som står utanför den relation som lever i ett visst möte, t.ex. genom påbud i projektplan eller förslag från personer (t.ex. coach, kollega, chef) påverkar detta interaktionen kanske framför allt i deltagarnas närvaro i tid och rum – i nuet. Detta har jag anledning att återkomma till. Här helt kort:

För att vi ska försäkra oss om att vara så utförliga som möjligt och inte glömma bort något av det vi tänkt på när vi förberedde oss, riskerar vi bli så upptagna av det vi tänkte innan, utanför, den aktuella kontexten att vi blir mindre närvarande i nuet och mindre spontana i vår respons på de svar och den respons vi möter i pågående samtal här-och-nu. För att hålla ett dialogiskt flöde levande i ett samtal fordras att vi som deltar är helt närvarande i den ömsesidiga responsivitet som vi skapar mellan oss. Då löper samtalet

som om det skapades av sig självt<sup>30</sup>. Vi som deltar blir hörda och känner oss hörda. Det liksom känns i kroppen – i magen – att vi lyssnar och hör varandra. Frågor och svar är ömsesidigt sammanflätade, som om de växte fram i varandra och förutsåg nästa svar eller fråga. Deltagarna kommer till ömsesidig förståelse inifrån den responsiva ömsesidighet de skapar mellan sig och annat i omgivningen – inom interaktionen – till skillnad från den representativa förståelse som någon som står utanför denna interaktion, kan nå. Han eller hon kan endast skapa en någorlunda representativ bild över situationen, utan alla de nyanser och detaljer som erfars och skapas inifrån.

Frågor, idéer, planer och förslag som skapas före ett möte, uppstår på liknande sätt utanför det sammanhang de ska användas i. De bygger mer på en representativ bild än den responsiva förståelse som eftersträvas inom coachingen genom berättande *inifrån* själva händelsernas centrum och med inriktning på samspel med omgivningen – dialog. Jag frågar efter detaljer och försöker skapa kontinuitet i tid och rum (Till exempel När? Var? Hur kom du dit? Vad gjorde ni först? Precis innan? Hur såg det ut där? Något du la märke till? Vem tog emot? Var satt du? Var satt övriga?). Hon/han kommer förberedd och kan ge sig hän, svara och delta i den ömsesidiga respons som skapas i detta möte. Varje möte och samtal blir till en unik interaktion deltagarna emellan.

First, we can note that the activity of *preparation* is quite different from that of *planning*. Planning is a matter of deciding on a schematism in terms of which to sequence an already well practiced set of routine activities, and nothing to do with creating a community. Preparation is different. It is to do with orienting ourselves toward attending to appropriate details, sensitizing ourselves to be responsive to certain kinds of events, participating in those kinds of events that will bring us into responsive contact with those around us in our community. (Shotter 2005b s. 119)

När frågor ska ställas som skapats utanför samtalets egna unika sammanhang (till exempel enligt formulär och manualer) eller tekniker används (som till exempel att rita) som inte spontant sprungit ur det pågående samtalet, krävs det ett särskilt konststycke från deltagarnas sida för att hålla dialogen fortsatt levande. Hur vara närvarande och spontan i ömsesidig respons (som i dialogiskt samspel) samtidigt som nya frågor och annorlunda uppgifter introduceras?

Användningen av video i samtal kan bli just en sådan teknikanvändning som i sig skapar något under mötet. Deltagarna kommer tillbaka till hur videon kan påverka under samtal men också hur videotekniken kan användas för

---

30 Denna ömsesidiga skapelse som sker som av sig självt utan att någon av deltagarna menar att han eller hon initierat fortsättningen, kallar John Shotter joint action (Shotter 1993).

lärande såväl för socialsekreteraren som för klienterna/familjemedlemmarna.

Här fortsätter grupp 2 att reflektera om skillnader och att göra barns röst hörda:

### **Att göra barns röst hörda i samtal – grupp 2 fortsätter reflektera**

Socialsekreterare 5: – Vad tycker ni har varit den stora skillnaden mellan coachingärendet och andra ärenden?

Socialsekreterare 7: – Jag tycker att jag lägger mer fokus på att berätta vad som ska hända här och nu, alltså informera barnet om strukturen på samtalet: – Det här kommer vi göra idag. Om du tycker att vi ska avbryta så kan vi göra det. – Alltså mer struktur på samtalet och att barnet är mer del i det och kan påverka det. Det tycker jag var en jätteskillnad och jag använder delar av det även nu – det har fastnat och stannat.

Socialsekreterare 5: – Du har kunnat vara tydligare gentemot barnet?

Socialsekreterare 7: – Ja, jag tänker på det du sa innan. När jag spelade in bandet med samtalet. När man tittar på det efteråt kan jag se att det ställer till det därför att jag, jag och pojken skulle prata med föräldrarna och det blir väldigt tydligt på bandet att jag fokuserar på att göra honom delaktig. Jag styr mycket mer föräldrarna. Jag säger (till förälder): – Nu får du vara tyst– det var inte det vi skulle tala om.

Det blir en annan form av samtal än vi skulle ha i vanliga fall för jag har hela tiden fokus på, hade koll på hur det var för pojken: – Ska vi bryta nu? Ska vi fråga om något annat?

Kollade, så jag glömde lite det andra. Det blev en helt annan situation. Så var det den första inspelningen jag gjort. Kan också ha påverkat men jag känner inte att jag tänkte på det för det försvann. Men det blev ett helt annat samtal.

Socialsekreterare 5: – I mina öron så låter det som att du blev liksom barnets taleskvinna i det.

Socialsekreterare 7: – Ja, det blev det.

Socialsekreterare 5: – Ja.

Socialsekreterare 6: – Barnets röst.

Socialsekreterare 7: – Barnets röst, ja, det blev det och att han var delaktig i samtalet.

Socialsekreterare 6: – Ja.

Socialsekreterare 5: – Du som vuxen tog ansvar för att saker kommer fram.

Socialsekreterare 7: – Ja.

Socialsekreterare 5: – Och att det blev struktur.

Socialsekreterare 7: – Men det blev inte ändå ett sådant samtal som jag hade tänkt mig med föräldrarna för bitvis tog ju dom över och jag fick styra in – nu [visar med hela handen] – nästan lite så och det kändes inte så jättebra att sen titta på.

Socialsekreterare 6: – Nej, för det blir så tydligt när man ser det på band. För mig har det inte varit så mycket det utan det har nästan bara varit det här att börja tänka efter vad jag gör. Det har varit, tycker jag, det andra också som du säger, men mest (visar mot hjärtat) det här: – Men vad gjorde du? Vad gjorde du som gjorde att...? Det fokuset: – Nä, jag vet inte, brukade det alltid börja med då Ann-Margreth frågade. – Jag vet inte. Så tänker man efter och tänker efter och så hjälper hon till och försätter en – vad jag tycker att coachingen varit bra i har varit att försätta sig tillbaks i en situation som man var i för en dag sen eller en vecka sedan eller vad det nu var. Jag har så svårt att återberätta och redogöra precis för vad som har hänt – men hon hjälper jättebra till och så plötsligt är man där...

Socialsekreterare 7: – ... och minns saker.

Socialsekreterare 6: – Ja, minns saker. Hon hjälper till att plocka fram dom och sen framför allt det där sen det där: – Vad gjorde du? – Ja, just det, gjorde jag något?

Socialsekreterare 5: – Men det känner jag igen mig i. Det är så lätt att hamna i fokus kanske inte så mycket i att barnet sa så här men att barnet gjorde så här. Föräldrarna är så här, säger så här uttrycker sig så här, men vad jag gör eller vad jag bidrar med har man liksom inte så mycket fokus på. Ställde jag den här frågan? Hur gjorde jag? Vad sa jag?

Socialsekreterare 6: – Och hur ställde jag frågan?

Socialsekreterare 5: – Mm. Och vad blev det av det sen? Och sen plocka upp vad tusan det var för trådar som man missade i det där som kanske var viktiga och kunna ta tillbaka det nästa gång.

Socialsekreterare 7: – Ja, det känner jag igen i det här – vad heter det



– som man ställer frågor får man svar.

Socialsekreterare 6: – Ja.

Socialsekreterare 7: – Alltså det blev jättetydligt i ett samtal jag hade. Jag bad där barnet plocka fram fem Nallekort för någon som är viktig för dig i stället för att säga som jag brukat, först be om fem Nallekort för dig själv och sen fem för mamma sen fem för pappa. Det kanske inte är pappa som är viktig i den stunden. Det är kanske någon helt annan. Och han valde någon helt annan. Det tyckte jag var – woah...

Socialsekreterare 5: – Ja, den informationen hade du missat helt annars.

Socialsekreterare 7: – Ja, det blev i stället utifrån mig, pojken, i det samtalet – just där. Det tyckte jag var häftigt.

### **Att lotsa barn i samarbete och visa att barn räknas – coachen reflekterar**

När barn träffar socialsekreterare är barnen ingalunda utan tankar och idéer om vad som gäller och vad mötet kan komma att innebära för dem<sup>31</sup>. De är troligen också redo att göra ett jobb – att arbeta tillsammans med socialsekreteraren. Socialsekreteraren sätter scenen för samarbetet (se tidigare avsnitt om sammanhangsmarkering). När socialsekreteraren vänder sig till barnet och förhandlar med barnet om hur mötet ska gå till, när till exempel barnet får vara med och bestämma tid, plats, vem som ska vara med och socialsekreteraren försäkras sig under mötet om att utformningen och mötets utveckling passar barnet, gör socialsekreteraren barnet både sett och hört men visar också något, om möjligt, ännu viktigare: att barnets röst räknas och räknas med. Jag återkommer till detta i senare avsnitt i rapporten.

### **Lärande i att följa ett ärende och träning i tekniker – grupp 2 fortsätter**

Socialsekreterare 5: – Jag tycker att det varit spännande att göra fokuset så här – inte att plocka upp det vid ett tillfälle för att man själv plockar fram det för handledning vid ett tillfälle och sen inte mera, utan någonting som man ska göra och att det varit kontinuitet i det och att man verkligen följer det och ser hur det utvecklas. Den kunskapen ger mycket mer i förhållanden till dom andra också.

Socialsekreterare 6: – Ja, det gör det. Att hela tiden återberätta och tänka efter vad man gjort och ska göra. Att hela tiden prata om det sätter sig på ett helt annat sätt. Det känns mer på något vis. För mig

31 Se rapport *Barns berättelser om socialtjänstens utredningar* (Olsson 2007).

får det stor betydelse. Jag är inte bra på att återberätta och det har hon hjälpt till jättemycket med.

Socialsekreterare 7: – Så tänker jag på det här också mot slutet, och att lite av det här också som vi pratade om, att det blev skit av samtalet, att man kan känna att jag har väl inte varit så viktig. Han [pojken i coachingärendet] har kommit hit och det har väl inte varit så bra men när vi skulle avsluta så sa han: – Ja, men jag vill inte avsluta. Då har man varit betydelsefull trots allt. Kan det vara sättet vi gjorde det på? Om vi hade gjort det annorlunda, hade det varit likadant?

Socialsekreterare 5: – Han måste ha upplevt att någon – du – har sett honom.

Socialsekreterare 7: – Ja, precis, han ville ha fortsatt kontakt.

Socialsekreterare 5: – I stället för att vi som förut bara hade rätt ut det med föräldrarna...

Socialsekreterare 7: – Precis, det var jättehäftigt – det har givit mig en massa aha-upplevelser under denna tid.

Socialsekreterare 6: – Egentligen är det ju inte så svårt med coaching – tänker man någons – eller hur?

Socialsekreterare 5: – Nej, det är ju det sätt vi jobbar på.

Socialsekreterare 6: – Precis – hur lätt det blir när man faller tillbaka till det enkla – detta är ju inget svårt. Det här borde vi kunna göra med varandra fortsättningsvis – naturligtvis inte som Ann-Margreth har gjort – men i samma anda. Att hjälpa varandra – coacha varandra. Också en träning i vad som hände i rummet – att återberätta det – det är inte så lätt.

Socialsekreterare 5: – Att träna sig på att sätta ord på det. Vad var det som sas. Om man får hjälp så funkar det ju. Om någon drar lite i en så...

Socialsekreterare 7: – Filmningen tycker jag gör det väldigt tydligt vad som händer i rummet – man missar massor...

Socialsekreterare 6: – Ja, det som också varit kul tycker jag är att det Ann-Margreth gjort har passat som hand i handske med tejpingsdockorna det har på något sätt förstärkts med Ann-Margreth och projektet – att det passade så bra – det hade vi ju börjat med innan – att det passade så bra!

## Tejping, video och andra tekniker – coachen

Det kan knappast vara en slump att tejping-dockorna och jag var på samma plats. Något i sättet att arbeta och förhålla sig inom detta arbetslag drog till sig såväl tejping som mig och jag till dem.

Jag var välbekant med de idéer som tejpingen bygger på. Till exempel externalisering som Michael White och David Epston använder inom narrativa metoder. Externalisering handlar om att söka lägga samtal och berättelser utanför sig själv – avpersonifiera (White och Epston 1990; White 2000; White och Epston 2000). När de ligger på bordet och figurerna, som representerar mig själv och andra i min omgivning, samtalar och agerar på bordet, då kan jag studera dem och mig själv ur olika perspektiv, bli mer uppmärksam på vad ”problemet” gör med mig och oss samt jag/vi med det.

Jag var också välbekant med idéerna om inre och yttre samtal i tejping som bland annat Tom Andersen och Peggy Penns använder sig av, och som också kan härledas från Lev Vygotsky (Vygotskij 1999; Andersen 2003). Tom Andersen skriver bland annat:

Jag föreställer mig att vi i de yttre samtalen får en del tankar vi inte tidigare hade, och att vi i de inre samtalen funderar på vilka tankar vi ska ta med i våra talvanor. (Andersen 2003 s. 163)

Tejpingdockornas samtal kan just leda till det som Tom Andersen här skrev om – att samtalen väcker och gestaltar tankar vi inte tidigare haft samtidigt som tankar och minnen som vi redan har (när vi samtalar med oss själva och andra ”inne” i oss) synliggörs och hörs i det yttre samtalet (mellan dockorna). Barn och andra deltagare kan kommunicera såväl med varandra, andra och sig själva genom dockorna – göra sina röster hörda och komma vidare.

## Kursen i London – grupp 2 fortsätter

Socialsekreterare 5: – Alltså vad gör man i England?<sup>32</sup>

Socialsekreterare 6: – Det var mycket träning på olika sätt.

Socialsekreterare 7: – Övningar på olika sätt.

Socialsekreterare 6: – Med föreläsningar. Det var några som var där.

Socialsekreterare 5: – Det är som en kurs?

Socialsekreterare 7: – Ja, det är en kurs.

Socialsekreterare 5: – Den förutsätter inte projektet eller coachingen?

32 Denna fråga ställdes av en deltagare som ännu inte deltagit i den systemiska kursen inom projektet men som ska delta i nästa kursomgång.

Socialsekreterare 7: – Nej, men när vi har detta gemensamt så kommer det att ge något annat. Man kan ju styra vad man vill ha men det är rätt så många övningar att träna på och så och reflektion – hela konceptet – så hade vi med några exempel på något som gått bra. Så tränar vi på nätverksmöte när man är väldigt många, hur gör man det?

### Systemisk grundkurs – coachens kommentarer

Utbildningen gav grundläggande introduktion i systemiska och socialkonstruktivistiska tankegångar. Undervisningen utgick från deltagarnas respektive arbetsområden, åtföljda av exempel därifrån. I detta fästes särskild uppmärksamhet vid användningen av språket, hur berättelser samskapas, berättelsers skapande kraft, kontextens betydelse, skillnader utifrån olika positioner inklusive den moraliska och etiska positionen, intervjuer och cirkulära frågor, nätverkets betydelse och hur man håller nätverksmöten. Kursen omfattade en introduktionsdag med deltagarna respektive en dag med deltagarnas chefer, fem internatdagar i London samt två uppföljningsdagar. Deltagarna hade mellan studietillfällena uppgifter att fullgöra och artiklar att läsa in som förberedelse för deltagandet.

### Striking examples

Socialsekreterare 5: – Jag tycker – Ann-Margreth och jag har inte pratat så mycket om det i och för sig men *striking moments* tycker jag om. Vet inte, det är bara tanken med begreppet på något vis som tilltalar mig rätt mycket.

Socialsekreterare 6: – När det händer, när det blir nått särskilt...

Socialsekreterare 7: – Jag behöver hjälp att se det och så... att man inte riktigt noterar när man är mitt upp i det – efteråt när man reflekterar över det kan man få lite, jäpp, ja just det där, det – det var ett viktigt ögonblick. Varför var det viktigt? – Jo, du sa... jag sa...

*Striking examples* – händelser när något hänt som berört oss. Sådana moment uppmärksammade och utforskade vi särskilt inom coachingen. Jag lotsade den coachade att välja ut något som ”stack ut”, där något speciellt hade skett eller känts – kanske också i magen, *bodily – once-occurrent-events-of-being* (Bakhtin 1993). Wittgensteins benämning för sådana tillfällen var *striking examples* (Wittgenstein 2001; Shotter 2004b och d). Jag efterfrågade t.ex. ”slående exempel!”, ”– Vad slog dig?” eller ”– Vad la du märke till?”. Handlar om att stanna upp och undersöka: *Stop!Look!Listen!* (Arendt 1978; Shotter 2004b).

## Hur lever idéer vidare? Grupp 2 reflekterar bland annat om kollegie-coaching

Socialsekreterare 6: – Man har fått många saker att hänga upp sig själv på. Det tycker jag varit bra.

Socialsekreterare 7: – Sen har jag funderat på varför man gör det mer i vissa ärenden och mindre i andra. Om det är barnet som sådant. Man använder olika förklaringsmodeller... man gör det i olika grad. Det är ett annat ärende där jag har gjort på ungefär samma sätt som med den här killen då. Och den här tjejen hon har sagt till sin mamma att hon tycker att det är jättekul att prata med oss, att vi kommer dit, att hon är delaktig, att det är okej att ha kontakt med oss. Det att hon vet vad som händer – det måste vara det som gör att hon känner så. Jag fokuserar mycket mer på henne. Borde kunna användas i alla utredningar. Frågan är om jag gör en urvalsprocess i detta? – Om det är något hos henne...

[Tyst]

Socialsekreterare 6: – När vi inte har coaching då hur blir det då – det har vi ju inte sen?

Socialsekreterare 7: – Nej, precis. Hur blir det då? Att vidmakthålla detta är att hålla det kännbart...

Socialsekreterare 5: – Jag tror ju det blir annorlunda – man hakar ju på olika personer och barn olika – jag tänker att det vidrör säkert olika saker i oss. Varför det blir så? Jag tänker att vissa som pockar på uppmärksamhet väcker min uppmärksamhet i alla fall. [...] Att det att vi ger barn olika mycket – det är mycket i oss som bidrar. Vissa väcker min uppmärksamhet på vissa sätt – gör också att jag troligen ser mer på något vis – coaching eller inte.

Socialsekreterare 6: – Ja.

Socialsekreterare 7: – Det kanske är så jag tänker, att börja någonstans och att det kanske är så att vidmakthålla det, att det blir som med det lösningsfokuserade att det landar. Det är där och sen är det bara där på något sätt – att det används i olika grad och i olika sammanhang naturligtvis.

Socialsekreterare 5: – Jag tänker ju att det här förhoppningsvis ska hjälpa en att se [...] Kan hjälpa en att se, att lyssna mer på alla barn – mer tydlighet, mer fokus – eller över huvud taget, ja precis, att det blir som en ryggrads grej att ha med sig [...] Att det är en ryggrads-

grej att inte fastna i föräldrarna eller familjehemmets eller vems det nu som är [...]

Socialsekreterare 7: – Visst, nu är det spännande det här. För nu är det en kille som jag har aktuell igen. Och då tänker jag med det-samma: – Ja, jag måste ju träffa honom innan jag träffar föräldrarna – för vad tycker han? Utan att tänka på det var det den naturliga processen i det – för att sen återföra till föräldrarna. Samma som jag gjorde innan. Så hade jag kanske inte gjort innan utan då hade det varit föräldrarna först.

Socialsekreterare 5: – Så någonstans har det här blivit den ordinarie gången?

Socialsekreterare 7: – Ja, precis.

Socialsekreterare 6: – Men ändå det här systematiska coachandet det här att man återkommer och... [visar med händerna] ... återkommer. Det har något som skvätter över på ärenden – på andra ärenden och över huvud taget hur man är och hur vi gör med varandra. Det här rent coachingmässiga – på det här sättet. Det vore så naturligt att vi fortsatte att träna på det nästa år. Det är inte märkvärdigare än att jag träffar dig i ett ärende och utan att göra det till den största sak i världen – att hålla fokus på det här, de små detaljerna. Vi kunde prova med varandra?!

[...]

Socialsekreterare 5: – De kollegiala praten behöver bli fler generellt sett och då finns det utrymme. Annars blir det nu; har vi det här och det här och det så blir det ingenting – ingen dynamik.

Socialsekreterare 7: – När jag hör det här så tänker jag – det är någonting som gjort att vi tagit den här tiden – till det här har vi kommit [...] Vi har kommit till de här mötena. Vi har haft handledning innan och ingen har kommit [viftar uppgivet med armarna]. Hur ska man bibehålla så att folk prioriterar det här då – att de tycker att det är bra och viktigt nu när det blir kollegialt då?

Socialsekreterare 6: – Det tänker jag att det kan vara för att man gör det i ett ärende. Man gör då i ett ärende – man följer ett ärende hela tiden och tränar systematiskt i ett ärende – att det också gör en skillnad. Att då har man hela tiden en dialog – om jag nu skulle säga att jag ska coacha dig i ett ärende, så skulle du och jag hela tiden ha en dialog i det ärendet och jag skulle veta att min roll var att hela tiden fokusera på: – Vad gjorde du? Hur blev det mötet? Berätta, vad

gjorde du? Vad sa han? Vad tänker du om det? Om du skulle tänka så här... Alltså då vet jag vad min roll är och du vet vad du skulle prata med mig om. Blir på ett annat sätt än vi pratar andra i ärenden.

Socialsekreterare 5: – [...] och att det inte utgår från ett problem [...].

Socialsekreterare 6: – Ja, det är inte utifrån att man har ett problem – man pratar ändå – hela tiden före och efter.

Socialsekreterare 7: – Man pratar ändå, ja.

Socialsekreterare 5: – Kan man inte ha ett system för det också; att jag coachade [kollegans namn] och hon någon annan, och så vidare?

Socialsekreterare 6: – Ja, precis.

Socialsekreterare 7: – Ja.

Socialsekreterare 6: – Att göra det så systematiskt i ett ärende spelar då roll för andra ärenden.

Socialsekreterare 5: – Ja, då öppnar man kommunikationen och ökar man kommunikationen över huvud taget – om vi har en timme i veckan med varandra så är ju inte det så stort – annars handlar det alltid om: Jag måste bara det och det [...]

Socialsekreterare 7: – Ja precis.

Socialsekreterare 7: – Det [...]

Socialsekreterare 5: – Har man [...]

Socialsekreterare 7: – Visst.

Socialsekreterare 6: – Just.

Socialsekreterare 7: – Det skulle vara jättespännande.

[Skratt]

Socialsekreterare 6: – Ja, men faktiskt. [...] Det är att det handlar om vad gjorde du? – Faktiskt. När det blev så och så det här... Det är väldigt viktigt att fortsätta filma för då kan vi hjälpa varandra och oss själva – det är så värdefullt.

Socialsekreterare 7: – Ja, det är så värdefullt att se det fastän man gör alla möjliga konstiga saker.

Socialsekreterare 6: – Så kan vi tillsammans titta på ett samtal och

upprätthålla viktiga saker – Nu ska vi göra det på det här sättet. Ann-Margreth sa att vi skulle göra det här och nu gör det här.

[...]

Socialsekreterare 6: – Det är något med detta systemiska. Både hur vi arbetar i ärendet och hur vi sätter fokus på oss själva.

Socialsekreterare 7: – Det är bara att börja...

Socialsekreterare 5: – Nu börjar vi!

Socialsekreterare 6: – Nu ska det jobbas.

Bland annat återkommer frågan om kollegiecoaching, som ovanstående gruppen tar upp, i rapporten. Dels kom gruppen i Lund att inom sig coacha varandra, dels coachade medlemmar från Barn- och familjeavdelningen kollegor från en annan enhet inom socialförvaltningen i Lund (Ungdom), och i Trelleborg kom så småningom en av de deltagande socialsekreterarna att ställa sig till förfogande som coach för sina kollegor inom förvaltningen.

Här fortsätter nu grupp 3 som var den grupp som från början inte hade spelat in sig när de träffades och reflekterade. När de här spelar in sig på video väljer de att intervjua varandra om sådant de vill lyfta fram av det som kom fram vid första sammankomsten. Där intervjuade de också varandra. Jag väljer att här presentera transkriptionen utan inlägg från min sida i detta avsnitt. Återkommer med kopplingar, reflektioner och slutsatser i kommande avsnitt i rapporten.

### Grupp 3

Socialsekreterare A: – Jag tänkte, om vi nu ska vara lite sanningsenliga så gruppen (kollegorna) förstår att vi visste att vi skulle filma, men så hade vi inte förberett för det så blev det jätte stressigt och så valde vi att anteckna istället och då får vi stå vårt kast nu och improvisera.

Socialsekreterare B och C: – Ja.

Socialsekreterare A: – som du sa B...

Socialsekreterare B: – Ja?

Socialsekreterare A: – Som du sa B så valde vi att intervjua varandra. C intervjuade B om dina upplevelser av coaching och sen intervjuade jag C om dina upplevelse om coaching och så skippade vi mej eftersom vi hade hört till leda om mina upplevelser om coaching.



Socialsekreterare B och C: – Tyckte du ja...

Socialsekreterare A: – Ja.

[Alla skrattar.]

B: Du var less på dig själv?!

Socialsekreterare A: – Jag var less på mig själv. Sen nu tänkte vi: Istället för att göra som du sa en dålig repris på exakt samma sak, så tänkte vi att om jag intervjuar B för att fördjupa det jag förut hörde när C intervjuade B – ett par saker – sen intervjuar du C om några saker som du hörde när jag intervjuade henne.

Socialsekreterare B: – Då kör vi!

Socialsekreterare A: – Jag tänker att det kom upp många intressanta saker när C intervjuade dig. Något som jag tyckte var jättespännande var en av de första sakerna. Det var när C frågade dig vad du kunde tänkas ha kvar – vad är det du kommer ihåg – om ett år från coachingen. Det kom många intressanta saker.

[Alla skrattar.]

Socialsekreterare A: – Jag har skrivit citat här på det som sas. Det du då sa på vad du tänker att du kommer ha kvar är ditt egna: ”Vad gör jag här när jag tycker att jag inte gör någonting?” – Kommer du ihåg det?

Socialsekreterare B: – Nmmm.

Socialsekreterare A: – Vad tänkte du då? Vad menade du? Vad var det som du fick hjälp med i coachingen?

Socialsekreterare B: – Jag tror jag tänkte, jag tänker i alla fall nu, det jag tänker på nu – så fort jag pratade med en människa så händer det ju någonting – men det är något vi inte sätter ord på – sånt som är svårt att sätta ord på överhuvudtaget – man vet ju inte riktigt – det är ju inte så att man medvetet tänker att nu säger jag det och så händer det men... alltså det är ju flummigt men det är väl det här att det faktiskt händer något i själva samtalet och att det sätter igång processer i den andra människan och det är också något som gör något med mig – som jag sätter ord på – som jag annars kanske inte skulle lagt märke till.

Socialsekreterare A: – Just det. Det var så jag uppfattade dig... att det var som att få fatt i något som man redan gör och sätta ord på det.

Socialsekreterare B: – Mmm.

Socialsekreterare A: – Som mitt eget. När jag inte tror att jag gör någonting – jag kommer att tänka på, om jag ska lägga till, att [socialsekreterare C:s namn] kom in med ett väldigt bra Nalle Puh-ordspråk.

Socialsekreterare C: – Det var just det när Nalle Puh säger: – Att nu ska jag gå ut och göra ingenting – och så gjorde jag det!

Alla [skrattande]: Ja.

Socialsekreterare C: – Det var ju lite det vi talade om – att vi gör någonting...

Socialsekreterare A och B: – Ja.

Socialsekreterare C: – Att man gör någonting med ingenting...

Socialsekreterare B: – Ja, vi är väldigt åtgärdsfixerade på ett sätt – vi är på att vi ska göra – det säger [chefens namn]: – Gör något! – Att vi ska handla – göra något. Det är väl jättebra i vissa sammanhang – men just i själva samtalet är det kanske inte så att vi ska ha så mycket tankar direkt där. Vi ska i stället ha reflekterande och en öppenhet, ja, både för mig själv och för den andra. Det har varit så ofta att vi ska ge råd och säga att gör så och så, men det genererar inte så mycket medan det här det öppnar... genererar mer i samtalet.

Socialsekreterare A: – Nu tänker jag, det leder in mig på det andra jag hörde i ert samtal där [socialsekreterare C:s namn] frågade vad är, när du tänker på coaching och skillnad som gör en skillnad, det var du lite inne på – vad var det som var så speciellt för just dig när du blev coachad? Om att du pratade om att bli lyssnad på i samtalet med Ann-Margreth, om att du... Kan du fördjupa det vad det nu var som blev så speciellt under samtalen med Ann-Margreth?

Socialsekreterare B: – Det var nog lite grann av det som [socialsekreterare C:s namn] sa också innan om navelskådandet om på något vis – det att det inte har fokuset på en dagordning som ligger där [visar på bordet som en lista uppifrån och ner] utan ha fokus inuti [pekar mot sitt bröst], om att inte veta riktigt vad som kommer upp utan ta tag i det som dyker upp även om det kanske inte verkar som det hör hit precis men det fick lov att höra hit ändå och allting hör ju ihop på något vis ändå vad man än får fatt på så händer nått inom en då – så hör det på något sätt ändå ihop – ja...

Socialsekreterare C: – Mmm.

Socialsekreterare A: – Att bli lyssnad på, att bli accepterad som jag är i coachingen och att det på något vis också, kände du, kan spilla över

på familjerna du jobbar med?

Socialsekreterare B: – Ja, precis, att låta det finnas. Jag tänker, det behöver ju våra klienter också – leta sig fram till sina lösningar – jag menar det här med det lösningsfokuserade – det är inte så lätt att hitta – man måste kanske gräva runt lite grand – att börja i en ände. Det säger kanske inte precis det vi önskade få höra men det är kanske en process som gör att det händer något – att det kan få, ja – i stället för att vi serverar...

Socialsekreterare A: – Ja?

Socialsekreterare B [förställer sin dialekt]: – Ja, ja, jag ska ta tag i detta. Jo, det måste du göra – bara för att vi har sagt det!

[Skratt.]

Socialsekreterare A: – Jag tror du sa det under samtalet med [socialsekreterare C:s namn]: – Att själv får formulera tankarna, att själv få komma fram till vad som är det viktiga och göra så med familjerna också.

Socialsekreterare B: – Ja.

Socialsekreterare A: – Ja, jag tänkte på något jag glömt att fråga.

Socialsekreterare B: – Nej, jag är så nöjd.

Socialsekreterare A: – Här – och nu skiftar vi.

Socialsekreterare B: – Nu sitter jag med anteckningarna om vad vi pratade om. Det är ju väldigt nära det vi pratade om tidigare – det jag pratade om – jag frågade den där frågan: – *What struck you?*

[Skratt.]

Socialsekreterare B: – Då svarade du: Jag har fått bekräftelse i att göra som jag gör och att det direkta mötet faktiskt är värt någonting – att det är okej – man måste inte ha en massa modeller och verktyg nödvändigtvis även om det kan finnas ett värde i det – att det var det du fick med dig i det här och att det är det som du i ditt arbete – att du fick bekräftat det – och så knöt du ihop det här med att stanna upp i lyssnandet utan att nödvändigtvis ge något tillbaka – hur du tänker om det gentemot klienter och så – det hänger ihop med hur man är mot sig själv är man mot andra också...

Socialsekreterare C: – Jag höll just på att göra det nu – det som jag tänker på att jag ska komma bort från – att redan vara i tankarna lite – före och vad är det nu jag ska svara på. Det som du – jag tycker att jag ska vara uppmärksam på.

[Skratt.]

Socialsekreterare C: – Att ha ett lyssnande öra och var uppmärksam – lyssnandet – det måste inte komma något ut ur mig – kanske – det är inte fel att det inte gör det – att Ann-Margeth har genom att jag har haft den tiden så har jag fått nån slags känning för detta – och att hon också har bekräftat mycket i det. Att det är också okay att ditt verktyg är det som är du... också okay, du får lov att ha de samtal med barn som du vill. Du måste inte ha Nallekort eller någonting annat utan samtalet är nog. Att alltid komma ihåg att lyssna mycket...

Socialsekreterare B: – Det där är intressant vad just Ann-Margeth gjorde som gjorde att du kan känna dig lite lugn i dig själv, att du är okej som du är – att det förhoppningsvis ska hamna hos klienterna – att du ska förmedla detta... att förmedla det då, att låta det vara och låta hjälpen hitta sig själv. Kan du se vad det var i Ann-Margreths hållning som gjorde att du kan känna dig lugn i dig själv, att du är nöjd, att du är okej?

Socialsekreterare C: – Ja, det tror jag. Hon lyssnade ju också mycket. – Hon var ju ingen nolla. – Hon gav ju tillbaka så det blev en dialog, en mycket lyssnade sådan, såsom jag också skulle vilja vara och eftersträvar. Något man måste jobba med hela tiden – jag måste jobba med hela tiden.

Socialsekreterare B: – Hon gav tillbaka men hon gav inte råd?

Socialsekreterare C: – Nej.

Socialsekreterare B: – Vad gav hon tillbaka då?

Socialsekreterare C: – Hon gjorde det kanske med frågor. Ja, sådana frågor som jag tycker att jag själv fick tänka i.

[Mobiltelefonen ringer till socialsekreterare B och socialsekreterare A tar över.]

Socialsekreterare A: – Det här med frågorna – frågor för att fördjupa – är det det du tänker mest på?

Socialsekreterare C: – Lyssnande frågor om man kan uttrycka det på det sättet.

Socialsekreterare A: – Mmm.

Socialsekreterare C: – Reflekterande frågor som sätter igång processer [visar med rörelse vid sidan om huvudet] som jag tycker är väldigt spännande. Och det tycker jag att Ann-Margreth har hjälpt mig

med, att tänka i nya tankar – hela tiden behöver man nya banor – nya linjer i huvudet skulle jag säga.

Socialsekreterare A: – Mmm.

Socialsekreterare C: – Kul (skratt) att man kan få det tycker jag.

Socialsekreterare A: – Det att du fått genom Ann-Margreth?

Socialsekreterare C: – Ja, jag har ju själv stått för en del.

Socialsekreterare A: – Självklart. Något som i jobbet som utvecklat dig som du återkom flera gånger till är detta om att du blivit mer lyssnande i jobbet – är det något som gäller också i privatlivet?

Socialsekreterare C: – Ja det tror jag faktiskt – det är ju svårt att veta – det är ju ingen som sagt något...

Socialsekreterare A: – Nej.

Socialsekreterare C: – Det är ju så att man är ju den man är – man har ju sig själv med sig hela tiden även om man ibland kan bli trött på sig så har man ju det...

[...]

Socialsekreterare A: – Du frågade vad du skulle ge för ord på vägen till dem som nu står inför att ha Ann-Margreth. Om jag ställer samma fråga till dig? Vad skulle det vara?

Socialsekreterare C: – Det skulle vara att verkligen vara att vara delaktiga, vara aktiva, att ta vara på den tiden, och vi använde ordet att njuta...

Socialsekreterare A: – Ja.

Socialsekreterare C: – Tänk här kommer en människa till mig och så får jag sitta där i kanske två timmar och det är ingen som kommer och säger till utan får hon sitta där hur länge som helst. Att verkligen [visar med händerna] ta den möjligheten till någon slags inre utveckling och fundera över varför gör jag som jag gör och hur jag tänker och så...

Socialsekreterare A: – Du använde ord som vara modig och vara varsam. Kommer du ihåg vad du tänkte kring det?

Socialsekreterare C: – Att våga ge sig ut i det okända och ta lite risker. Vad var det mer? Ja, det var nog i samband med risker...

Socialsekreterare A: – Var det att vara varsam mot sig själv och andra i processen?

Socialsekreterare C: – Ja...

## Ur en familjehemssekreterares perspektiv

En av familjehemssekreterarna i gruppen har bidragit med en egenhändigt skriven berättelse om sitt deltagande i coachingen:

### Att bli inledd i det socialkonstruktivistiska tänkandets labyrinter och hitta en stig.

Efter mina samtal med Ann-Margreth, där jag fick möjlighet att vädra tankar som vandrat runt i huvudet under många år, började jag pröva en del av de tekniker som det systemiska tänkande funnit som goda, för att bidra till att människan öppnar upp för tankar om hur en annan människa tänker och känner.

Det har fascinerat mig hur enkelt det varit för mig att ta till mig och börja jobba med intervjuer med lyssnande och reflekterande team.

Jag har i mitt arbete som familjehemssekreterare ett ständigt återkommande konfliktområde. De familjehemsplacerade barnens umgänge med sina föräldrar. Om jag minns rätt var det det första området som jag med ledning av coachen gav mig på. Vi hade planeringsdagar där umgänge var ett inslag i programmet.

Min önskan var att utredarna skulle känna efter hur det kunde vara att vara barn i familjehem. Innan planeringsdagen hade två familjehem varit på besök på förvaltningen. De hade pratat om sina erfarenheter av umgänge. Familjerna representerade till viss del olika syn på hur umgänget kan gå till.

På planeringsdagen flyttade en del av utredarna in i dessa familjer och fick föreställa sig en morgon i hemmet innan de skulle åka iväg till sina respektive föräldrar. De spelade upp samtalet och pratade om sina förväntningar och farhågor i kontakten med föräldrarna. Några i gruppen utgjorde reflekterande team till varje familjekonstellation.

Det jag själv reflekterade över var att samtalet och reflektionerna efteråt hade en mer öppen och utforskande karaktär än de samtal, snarare av polemisk karaktär, som kan bli fallet när varje enskilt barns umgänge ska vädras. Tankarna kring umgänget går givetvis isär av olika skäl men övningen kändes som att den ledde till att vi kunde lyssna på varandras tankar och idéer på ett mer öppet sätt.

Deltagarna i barngruppen uttryckte att de blev berörda av situationen och upplevde att de mer än annars kunde sätta sig in i barnets situation.

Reflektörerna tyckte att fler saker blev tydliga när de hörde pratet i barngruppen än vid en vanlig ärendediskussion. De kunde också känna på en del känslor från barnen som inte annars bli så tydliga när man läser på ett papper. Hur känns det att vara rädd för sin pappa? Hur känns det att längta hem? Hur känns det att ha två familjer?

Tillsammans med coachen diskuterade jag ett ärende med en utredare som handlade om umgänge och hur vi kunde gå vidare. Umgängesfrågan kändes helt låst. Det hela blev en utforskning i varandras känslor inför varann och kring föräldrarnas och flickans känslor. Märkligt nog bytte utredaren och jag ståndpunkter. Sedan fanns vi i varandras ståndpunkter och känslan av att allt gått i stå upphörde utan att ärendet för den skull ändrades. Hur kunde det bli så?

I ett familjehem då utredaren var med på besöket intervjuade jag utredaren om hennes kontakter med den placerade pojakens mamma. Familjehemsföräldrarna lyssnade och reflekterade.

Familjehemsföräldrarna tyckte att det blev mycket tydligt hur utredarens roll såg ut och hur svårt det ibland var för henne att vara den som skulle stötta och förstå men samtidigt vara tydlig med gränserna för umgänget. Familjehemsföräldrarna hade tidigare erfarenheter av utredarbesök som de upplevt som kränkande. Någon som träder in i deras hem och har bestämda åsikter om vad som behöver göras och aldrig frågar efter deras synpunkter. De var mycket positiva till detta besök.

Själv tänker jag att denna förståelse öppnar upp och skapar en vilighet att lösa vissa situationer kring umgänget. Familjehemsföräldrarna känner sig delaktiga och får en inblick i utredarens värld och bekymmer och kan inte bara tycka att de möts av beslut och idéer de inte sympatiserar med. Familjehemsföräldrarnas förutfattade mening rubbades och det leder förmodligen vidare och rubbar kanske andra cirklar.

Jag provade olika konstellationer med intervju och reflekterade team. Vi testade t.ex att återge en familjehemsutredning genom att jag intervjuade min kollega. Den kvinna som blivit utredd reflekterade tillsammans med handläggaren i ärendet. Tanken var att detta skulle leda till ett konstruktivt samtal om de brister och tveksamheter vi funnit och det var nog att ta i. Vi var mycket noga förberedda och körde nästan på manus. Kanske att det inte blev så bra. Vi kanske skulle ha haft en annan infallsvinkel. Vi borde ha varit mindre fokuserade på att få ut vårt budskap. Det som hände var att det i alla fall var möjligt att delge våra utredningstankar utan att bli avbrutna.

Samma sak blev det när jag deltog som intervjuare av utredare i en barnavårdsutredning om utredningens slutsatser. Sen kanske det är svårt att ge svår kritik hur man än gör. En människa mäktar inte med mer än en sak i taget. Jag tänkte dock efter försöket med utredningsåtergivningen att pojken som var med och lyssnade fick flera saker om sin person och situation uttalad och jag fick en känsla av att han kände sig sedd.

Min känslomässigt mest omtumlande intervju utspelades i ett familjehem. Familjen hade tagit hand om kvinnas yngre syster som hade svår anorexi när hon placerades. Flickan hade varit placerad ett par år och jag hade gjort åtskilliga försök att komma till tals med henne. Familjehemsföräldrarna kände att de inte uppstod något som de tyckte var äkta i förhållande till flicka. Kontakten var på något underligt sätt ofullkomlig och allt som oftast frustrerande. Vad tycker hon? Vad vill hon? Har hon förstått vad vi menar?

Jag intervjuade familjehemsföräldrarna och flickan lyssnade. Jag frågade hur de haft det tillsammans under den tid flickan bott hos dem. Vad som varit svårt. Hur de känt det i olika situationer.

Efter intervjun kunde flickan svara sin syster på flera av hennes undringar och ge systemen tröst. Jag upptäckte att flickan och familjehems-pappan blev djup inbegripna i ett samtal som jag inte vet vad det handlade om men de var helt inne i samtalet. När jag skulle gå kom familjehemsmamman och flickan och sa till mig att vi måste göra om detta, och nästa gång ska det handla om pappa har vi tänkt. Nästa gång handlade det om pappa. Jag intervjuade storasyster och hennes man om hur de hade det med pappan. Efteråt kunde de samtala med varann om hur de upplevde pappan. Min reflektion av deras samtal var att de kunde finna många gemensamma beröringspunkter som jag hoppas ledde till en känsla av samhörighet.

Jag upplevde också att intervjuformen i detta sammanhang, där flickan var den som skulle lyssna, gav henne andrum och paradoxalt nog ett pratrum som hon aldrig under mina kontakter med familjen befunnit sig i. Hon hade i alla tidigare samtal förmodligen känt sig pressad att svara på olika omöjliga och möjliga frågor. Hon hamnade i centrum och blev helt låst. Hon är tystlåten och tillbakadragen.

Hur är det möjligt att skapa kontakt? Hur kan man bli sedd och förstådd? Hur växer en relation fram? Vad skänker läkning? Vad skänker hopp?



## Ur en arbetsledares perspektiv

Gruppens arbetsledare har också bidragit med sin skriftliga berättelse:

Vad har coachingåret betytt för arbetsgruppen ur min arbetsledarsynvinkel?

Under året har coachen följt var och en i arbetsgruppen i ett utredningsärende. Dessutom har hela arbetsgruppen en gång per månad träffats tillsammans med coachen för ett gemensamt lärande- och erfarenhetsutbyte. Vi har vid dessa tillfällen tränat på *reflekterande samtal* genom intervjuer av varandra med ett reflekterande team. Vi har också tränat på *cirkulära frågor*. Detta tränande har hjälpt oss att integrera ”tekniken” i klientarbetet. Dessutom har det lett till att vi numera använder reflekterande samtal i de flesta sammanhang, exempelvis vid anställningsintervjuer. Då har jag som arbetsledare intervjuat den som söker jobb och avdelningschefen och två medarbetare har fungerat som ett reflekterande team. Vi har också när vi presenterat vår verksamhet för andra använt denna form – intervju och reflektion. Vi har även presenterat projektet för socialnämnden på detta sätt, där politikerna fick fungera som reflekterande team. När någon i gruppen varit på någon kurs eller utbildning har den/dessa blivit intervjuade och gruppen har fått reflektera. Det har blivit ett bra sätt att återge den egna upplevelsen av kursen/utbildningen och inte bara berätta vad utbildaren sagt. Denna mer personliga berättelse har gjort det mer intressant för övriga gruppen. Numera går våra ärendediskussioner till på detta sätt. Vi turas om att intervju den/dem som vill ha hjälp i ett ärende och övriga gruppen fungerar som reflekterande team. Det har lett till att i dag så känner de som tar upp ett ärende sig mycket mer hjälpta då gruppen i övrigt förhåller sig mer utforskande och nyfiken på vad socialsekreteraren egentligen vill ha hjälp med. Vi kommer bort ifrån att ge varandra goda råd och stämningen på mötet blir betydligt bättre. I klientarbetet är reflekterande samtal i dag ett vanligt förekommande inslag i mötena. Exempelvis kan föräldrarna fungera som reflekterande team när socialsekreteraren intervjuar barnet. Det händer att en annan medarbetare eller jag bjuds in till ett möte för att fungera som intervjuare. Socialsekreteraren/socialsekreterarna kan intervjuas om exempelvis hur de tänker i ärendet och familjen kan fungera som reflekterande team. Reflekterande samtal hjälper till att hålla nyfikenheten levande på de olika berättelser som finns i ett ärende. Det ger också både den intervjuade och reflektörerna möjlighet att lyssna färdigt för att sedan kunna fånga upp det var och en hör, och utifrån det föds nya tankar, berättelser och infallsvinklar.

Under våren 2005 genomfördes en enkätundersökning som utarbetats av kommunens personalförvaltning om hur vi mår på jobbet. En del av det sammanställda resultatet på enheten gjorde att det fanns behov av att fortsätta att prata om det med varandra och vi beslöt oss för att använda oss av vår coach till för att kunna prata om det på ett bättre sätt än vad vi tidigare lyckats med själva. En av höstens gemensamma månadsträffar använde vi till detta, även här i form av intervjuer med reflekterande team. Den skillnad som gjort en skillnad är att vi på detta sätt har lyckats hålla oss mer nyfikna och utforskande i detta svåra ämne.

Alla i arbetsgruppen har lärt sig använda ”tejping” vid samtal med barn. Under 2004 gick vi alla en utbildning i tejping, dvs ett sätt att använda ett antal målade små trädockor i samtal med barn om sitt nätverk, händelser, etc. Det var trögt i arbetsgruppen att använda dockorna i barnsamtalen men under coachingåret med stöd av Ann-Margreth så har alla börjat använda dessa. Ann-Margreth och jag själv har också uppmuntrat användandet av videon i våra klientsamtal. Det har gett möjlighet att verkligen sätta fokus på vad socialsekreteraren gör i sina samtal. Det har varit ett värdefullt lärande för oss alla. Det Ann-Margreth gjort är att genom att i detalj i coachingsejournerna gå igenom samtalen med klienterna har nya tankar fötts om hur man kan gå vidare och när man ser vad man gör som är bra får man också modet att prova nya saker.

Jag tror också att det har varit viktigt för arbetsgruppen att både jag som arbetsledare och avdelningschefen varit så engagerade och involverade i projektet. Jag bestämde mig för att även jag skulle göra en utredning med coaching i ärendet, vilket jag gjorde under hösten 2005. Min tillit och samspel och samarbete med coachen har också bidragit till ”succén” i arbetsgruppen.

Vi har nu påbörjat ”kollegial coaching” i arbetsgruppen. Varje medarbetare coachar en kollega i ett ärende och blir själv coachad av en annan kollega i ett ärende.

Coachingåret har verkligen hjälpt arbetsgruppen att göra barnen delaktiga i utredningsarbetet, gjort medarbetarna modigare och säkrare och stoltare över sitt arbete. Vi har hittat arbetsformer som alla är nöjda med (reflekterande samtal).

## Kapitel IV Deltagarnas teman om samtal och kommunikation, som kollega och medarbetare i socialt arbete

Vad lyfter deltagarna fram ur coachingens sammanhang, som kollega och medarbetare i socialt arbete? Vad har blivit betydelsefullt för deltagarna som grupp?

I detta kapitel belyser jag och utvecklar teman kopplade till deltagarnas arbete och samspel som kollega och medarbetare inom socialtjänsten, som jag härlett från föregående kapitelns reflektioner om coachingen men också från andra sammanhang inom projektet tillsammans med gruppen. I kommande kapitel belyser jag de teman som berörde metodutveckling och i synnerhet samtal med barn som kommit upp i såväl Lund, Svalöv som Trelleborg. I båda dessa kapitel gör jag kopplingar till de systemiska idéer och riktmärken som jag uppfattat vara i användning i deltagarnas berättelser och i det sociala arbete de berättar om.

### Deltagarnas teman om förändringar i gruppen

#### • Nyfikenhet och öppenhet

Ett av de teman som deltagarna i sina reflektioner (föregående kapitel) återkommer till, är att de lagt märke till att de numera visar större intresse för nya infallsvinklar, förflytningar till andra(s) perspektiv och andra positioner samt olika berättelser utifrån såväl systemiska som narrativa tankegångar<sup>33</sup>. De berättar om hur de mer och mer arbetar utifrån, att det kan finnas flera berättelser om människor och händelser, bland annat beroende på vilka positioner berättaren och lyssnaren intar och använder sig av. Från till exempel en moralisk position, där tonvikten läggs på bedömning, lämplighet och omdömen, blir berättelsen något helt annat än utifrån en mer utforskande

---

33 **Systemiska berättelser** handlar om att... *through the process of hypothesizing, systemic story creation, our curiosity will be raised: a sense of awe, wonder and respect created; a respect for the uniqueness of the system; a fascination for the logic of the system and the challenge of trying to create a different story with the client that is neither theirs nor yours... A systemic construction is a construction about understanding the coherence of their grammar. It gets away from blame – so you approach people with a sense of respect rather than approaching them from the rather critical, causal, individualistic and pathological frame many clients or referrers have at the start of therapy.* (Lang och McAdam 1994 s. 7).

**Narrativ terapi** omtalas ibland som något som innebär om-författande eller om-berättande samtal. Våra liv består av flerfaldiga berättelser. I narrativa metoder är berättelser det centrala – dominerande berättelser och alternativa berättelser; huvudteman och alternativa teman: händelser som länkas samman i tidsföljd och har implikationer i det förgångna, i nuet och i framtiden: berättelser som starkt formar våra liv. Narrativa terapeuter är intresserade av att gemensamt med människor utforska de berättelser de har om sina liv och relationer, vilka följder och betydelse berättelserna fått och i vilka sammanhang de formats och författats. (Morgan 2004).

position där berättaren/lyssnaren öppnar upp till nyfikenhet, frågande och intresse för skillnader. I utforskandet kan det också bli intressant att höra eller fråga med vilken eller vems röst talaren berättar och talar, både för att öka förståelsen för det som sägs och för att utveckla hur olika röster från olika sammanhang kan kopplas samman (Cronen och Lang 1994).

I stället för att låta språket domineras av slutsatser och påståenden samt därvid söka övertyga övriga deltagare i samtal om riktigheten i de egna ståndpunkterna, berättar deltagarna om att de börjat söka formuleringar som öppnar upp, som skapar nyfikenhet och utforskande – undersökande respons. Frågor och hypotetiska antaganden eller berättelser öppnar vanligtvis upp till dialog. Den frågande visar redan från början sitt intresse för att höra svar och berättelser utifrån den svarandes perspektiv. Frågorna visar på ett intresse av att vilja sätta sig in i den position den svarande använder och inbjuder till en mer jämlik – demokratisk – relation. Påståenden å andra sidan verkar mer i riktningen att den talande vill förstärka sitt eget perspektiv och sin egen position. Såväl den tilltalade som den som talar försätter sig då lätt själv och andra i en förklarande och försvarande position i att argumentera och hävda sina egna ståndpunkter och åsikter hellre än att vara nyfiken på den andres – varandras respons och svar. När dialogiskt samspel utvecklas blir det någorlunda jämbördiga parter som möts. De visar också varandra på olika sätt att de är angelägna om att denna mer jämlika relation lever vidare. Den ömsesidiga känsligheten och lyhörddheten för varandras och sin egen respons mellan deltagarna bär samtalet i dialogen. Ett sätt att förstärka detta är att inbjuda till att lyssna på varandras reflektioner och att delta i reflekterande över vad som sagts och hörts i samtalet.

### • Reflekterande samtal – demokratiskt deltagande och lärande

Gruppen använder *reflekterande samtal* och *reflekterande team* i *reflekterande möten* på det sätt som jag utvecklat dessa tillsammans med deltagarna i projektet. Sättet knyter an till det som Jaakko Seikkula och hans kollegor kallar *öppen dialog* (Seikkula 1996; Seikkula och Arnkil 2005). De arbetar med att bilda olika gruppkonstellationer bland deltagarna som reflekterar över vad de hör och noterar i möten. Allt sker öppet inför övriga deltagare så att alla för processen vidare. För det sätt som Tom Andersen utvecklat denna form av öppen dialog, används ett särskilt *reflekterande team* (Andersen 1987; Andersen 1992; Andersen 2003).

Förutom de personer som intervjuar och blir intervjuade, så formas i rummet en särskild grupp (eller flera grupper) deltagare som har till uppgift att reflektera över det de hör<sup>34</sup>. Medlemmarna i det reflekterande teamet sitter

---

34 Alternativt sitter teamet i ett sidorum med tillgång till avlyssningsinstrument. Detta sätt härrör från Milanogruppen/Milanoskolan, som i slutet av 60-talet och början av 70-talet utvecklade sin inriktning av

för sig och lyssnar under tiden intervjugruppen talar. Först när intervjupersonerna ber om hjälp (eller efter tecken från det reflekterande teamet, alternativt efter att en förutbestämd/överenskommen tid gått) börjar det reflekterande teamet reflektera. De talar då helt och hållet med varandra. Det underlättar om de då sitter tillsammans riktade mot varandra och inte tittar på intervjupersonerna. Detta gäller också intervjuare – intervjuad när de talar med varandra. Under reflektionen är det öppet för associationer, hypoteser och skapande av alternativa systemiska berättelser.

Skapandet av berättelser kan handla om att finna systemiska berättelser som kan passa in och som skapar nyfikenhet också på den *logik* som kan vara i användning (Dewey 1991; Lang och McAdam 1994). I det reflekterande teamet vrids det och vänds det på det som hörts i intervjun, kopplingar, associationer och spekulationer görs, frågor ställs och funderingar lyfts fram.

Under tiden sitter intervjugruppen och lyssnar tills det åter blir deras tur att fortsätta samtalet med varandra. Under ett möte kan skiften mellan intervjugruppen och det reflekterande teamet göras flera gånger. Genom processen med reflekterande team och formaliserade skiften mellan deltagarnas faser av talande respektive lyssnande, skapas utrymme för att göra fler röster hörda och hörda utifrån olika perspektiv.

Det är viktigt att det reflekterande teamet respektive intervjupersonerna sitter i var sin grupp och bildar varsin enhet med avstånd emellan. När intervjun pågår ser intervjupersonerna på varandra och förhåller sig såsom teamet inte fanns där. När teamet reflekterar bildar dessa en ring och ser bara på varandra och försätter intervjugruppen utanför samtalet. Inne i samtalet är deltagarna i första respektive andra position i relation till varandra<sup>35</sup>. Som sådana har man både rättigheter och skyldigheter att delta i samtalet. De som står utanför, i tredje persons position, har inga rättigheter och heller inga skyldigheter. Det innebär till exempel att intervjupersonerna är fria att själva välja vad och hur de vill använda det som de hör inom reflekterande teamet.

---

familjeterapi, systemisk familjeterapi. Detta skedde främst i Milano – därav namnet. Milanogruppen började experimentera med ett terapeutiskt observationsteam bakom en envägsspegel. Terapeuterna bakom spegeln balanserade de två i rummet med familjen (Boscolo, Cecchin, et al. 1990).

Används också inom korttidsterapi och lösningsinriktat arbetssätt – se kapitel *Orienterande riktlinjer i teori och praktik* i denna rapport.

35 Från John Shotter om första, andra respektive tredje persons olika positioner: In everyday life, one may be a *first-person* performer, a second person "understander" or recipient, or a third person observer, judge or critic, or "object" of another's action. A second-person recipient is involved in and required to maintain the joint action. As *second-person* we do not have the right to step out of our personal involvement with other people and attend to aspects of their person to which they do not intend us to attend and to ask them to account for matters for which they do not deem themselves responsible. In the ecology of everyday social life, there seems to be a moral sanction against such shifting roles; unless, that is, one is physician, hairdresser or dentist, or such like, and then people do intend you to examine the unintended of their behaviour and appearance. The obligation second persons are under does not extend to third persons. Observed by a *third person* outsider, we experience ourselves as someone else's 'object', as under surveillance, fearful that we shall be judged and questioned about something over which we have no control. (Shotter 1984 s. 25 - 26)

I arbetsgruppen kom reflekterande samtal och reflekterande team att användas i olika sammanhang:

- Behandlingskonferens
- Handledning
- Anställningsintervjuer
- Sammanträden
- Samtal med familjer och andra möten

Projektmedtagarna berättar att de blivit mer öppna för nya och annorlunda vägar, andra sätt att tänka, förhålla sig och agera. De vågar mer och prövar sig fram eftersom de samtidigt är öppna för att höra efter vad deltagarna upplever och tycker om det som de gör tillsammans här-och-nu. Såväl inre samtal i egna tankar som inre samtal inom socialtjänsten, som tidigare bara genomförts mellan kollegor i klienters frånvaro, lyfts alltmer ut till dialog i yttre samtal så att både arbetskamrater och klienter kan höra och delta om de vill. Klienter och kollegor bereds möjlighet att delta och vara delaktiga i en demokratisk process. *Här visas att allas röster är av intresse, räknas och be-hövs.* Olika och annorlunda perspektiv och röster hjälper såväl klienter som socialarbetare att se och förstå komplexiteten i situationen men också att nyorientera sig och finna nya vägar. Det är kanske inte att undra på att kolle-gorna numera är mer motiverade att delta såväl i handledningssituationer som behandlingskonferenser. Allas röster och olikheter efterfrågas. Genom att delta, lyssna på andras berättelser och reflektioner på sina egna, skapas möjligheter till eget lärande och egen utveckling. Detta gäller inte minst per-soner som söker arbete och som kallats till anställningsintervju. Att lyssna på reflektioner på de frågor och svar som skapats inom intervjun kan både vida-reutveckla den aktuella anställningsintervjun och skapa lärande för deltagare såväl på arbetsgivarsidan som hos den arbetssökande. Det som kommer fram i processen i dessa möten med reflektion och deltagande skapar nya möjlig-heter, öppnar upp samt sätter samskapande och eftertanke i fokus.

### • **Från produktion till utforskande av berättelser**

Socialarbetare är i allmänhet vana att agera i akuta lägen, där reflektion och eftertanke måste ske i själva stunden – agerandet. I dessa situationer tar socialsekreterare, familjehemssekreterare och chefer på sig stort ansvar i aktionen, inklusive i orden som används. Situationen kräver snabba be-dömningar och beslut, effektiv administration och väl genomförd verkstäl-lighet. Denna beredskap för akuta situationer som såväl socialsekreterare, familjehemssekreterare som chefer lever med, kan vara det som gör att det dominerande handlings- och tankemönstret på socialkontoret tenderar att

bli, som de själva berättade, mer inriktat på handling och lösningar, att göra, planera och åtgärda, än eftertanke, reflektion och lärande.

Mot denna bakgrund upplevdes coachingen som revolutionerande; att få ta tid, och så mycket tid deltagarna själv tyckte sig behöva för att stanna upp, reflektera, undersöka och utforska sin egen situation och medverkan. Det skedde visserligen bara i ett eller ett par ärenden, och annat som man själv valde att ta upp, men effekten blev att coachingen spillde över också på andra ärenden och på annat i tillvaron för deltagarna.

Coachingen handlade också om att göra sig själv uppmärksam på att vi/du/jag behöver och kan inte veta allt – att det till och med (?) kan vara viktigt, åtminstone ett tag, att vi förhåller oss *som om* vi inte vet, inta positionen av icke-vetande (*not-knowing position*) och börjar undersökandet/utforskandet/frågandet. Annars riskeras att vi drabbas av att vi låter oss ledas enbart av vår egen förförståelse och förkunskap (eller fördomar). Vad värre är; utan frågor och inbjudan till gemensam utforskning skapas inget utrymme för andra svar/lösningar/berättelser, och klienten och övriga deltagare missar att delta och bidra med sina versioner, alternativ, idéer och förslag. Då har vi kommit att förhålla oss som om det enbart skulle finnas en enda version – en sann berättelse och väg att gå vidare på – vår egen. Det sociala arbetet handlar om förändringsarbete och lärande för såväl klienter som för socialarbetare. Utifrån icke-vetande position blir vi mer benägna att bjuda in varandra och be om hjälp – också som socialarbetare. Samtidigt; vem vill som hjälpsökande gå till någon eller vara beroende av en socialarbetare ”som inget vet”? Men idén med att inta det som i systemiska och lösningsinriktade sammanhang kommit att benämnas som att inta en icke-vetande position, handlar heller inte om att inget veta utan snarare om att bli mer varse om vikten av att anrika varje familj, individ, situation och händelse som ett möte med en unik kultur med unika berättelser, sitt eget unika sätt att relatera till varandra och att kommunicera med varandra och att ge sig själv ett verktyg i att utveckla skicklighet i detta öppnande förhållnings- och arbetssätt.

... When we meet with any of these we assume that we are always novices, in a position of having to learn new grammars, ways of relating, new languages and new stories. We are, so we think, always in some sense in a *not knowing* position. We see this as strange since we cannot act as if we know nothing at all. Yet at the same time we find that we know a great deal about ways of living, pathology, moral orders, ways of talking and the like. We also see ourselves as being a resource for the people who come to us; a resource which has grown out of the learning, experience and elaboration of our own grammatical abilities which we have gained from all those families, individuals and groups that we have already worked with. So we are both in a *not knowing* position and also in a *knowing* position. We

see it in this way. To know nothing in an absolute sense would mean that it would be impossible for us to know how to go on relating to any group, family, couple or individual. We paraphrase Wittgenstein in saying that to know is to know how to go on in the conversation. So when we relate we do so, as it were, based on our forms of knowing. Our interactions are what we know being lived out in practice. A major way in which we are able to enhance the *not knowing ability* so as to ensure that our forms of knowing do not cloud how we relate and so that we can work in the *not knowing* position is through the practice of *systemic story creation*. (Lang och McAdam 1994 s. 6)

### • Mer personliga berättelser – egen betydelse – självreflektion

Ett annat tema i reflektionerna om deltagandet i coachingen var att den skapade mer självreflektion om den egna medverkan i olika situationer, i samtal, i meningsskapande, i relationer till klienter och andra, liksom i skrivandet av utredningar och andra tjänsteskrivelser. Det var ovant att ha så mycket fokus på sig själv och att sätta ord på sin egen handling, sina egna bidrag, arbetsinsatser, i möten och samtal – att bli redo att sätta ljuset på sitt eget handlande.

- Jag gjorde väl ingenting?
- Gjorde jag något av betydelse?

Här föredrog någon att tala om coachingen som om hon/han talade om sitt ärende medan övriga talade om coachingen som både – och. I socialkontorets kultur och diskurs, i det vardagliga berättandet, till exempel vid föredragningar av ärenden och i skrivandet av utredningar, domineras vanligtvis socialsekreterarnas berättelser av redogörelser om vad klienterna sagt, deras reaktioner och handlingar. Där fanns tidigare vanligtvis inga kopplingar till hur berättelserna skapats i respons till och interaktion med socialarbetarna. I coachingen ställdes frågor som handlade om till exempel: Hur uppfattade klienten situationen och vad förväntades av honom eller henne i relation till socialsekreteraren? Hur påverkade socialsekreterarens valda ansats mötet; förhållningssätt, val av plats, positionering, samtals- eller frågesätt, uttryck, uppträdande eller agerande i övrigt? Vad skapades mellan klienten och socialsekreteraren – hur påverkade de varandra och hur påverkades de av annat i omgivningen?

Deltagarna talar om coachingen som en för dem unik situation där de i lugn och ro fick ägna den tid de själva ville och tyckte sig behöva åt att prata, berätta, sätta ord på, vrida och vända på ett eller flera ärenden, reflektera över sitt arbetssätt, sin arbetssituation och allt som i övrigt kunde påverka dem i relation till arbetskamrater, chefer och klienter.



Det mest rationella och effektiva kan tyckas vara att samla in information i ärendet, analysera och ”paketera” den på ett sätt som är brukligt, till en redogörelse på det sätt som är brukligt och invariant, föredra ärendet med inriktning på det beslut som föreslås och så vidare. I detta sätt att se på och tala om det sociala arbetet blir socialarbetaren ett redskap som neutralt används som undersökningsinstrument utan att vare sig själv påverka eller påverkas av situationen. Denna sorts socialsekreterarskap resulterar i helt andra möten än de dialogiska, där deltagarna ömsesidigt samspekar och svarar på varandras respons, möts och låter sig bli såväl påverkade som berörda av varandra och involverade i samtalet.

Stilen i coachingen och i de reflekterande samtalen var just dialogisk. Den handlade om att stanna upp och ställa sig till varandras förfogande – att låta sig beröras och bli berörd i det som berättades. Det handlade om att bjuda in till skapande av alternativa berättelser och i synnerhet klientens/barnets berättelser, skapa berättelser ur olika perspektiv och infallsvinklar för att bli varse komplexiteten i situationen och öppna upp för klienten som expert på sitt eget liv.

### • Här-och-nu – ”varats olidliga lätthet”

Betydelsen av att stanna upp, bli i nuet och vara närvarande och tillgängliga för varandra är en grundläggande förutsättning och det som möjliggör dialog och håller den vid liv. Närvaro uppmärksamhet hänger ihop med den spontanitet och ömsesidighet som deltagarna involveras i och involverar varandra i. Som deltagare svarar man på såväl sina egna som varandras responser och riktar sig framåt vidare mot framtida svar och responser. Man anpassar sig till det som man kommer att förvänta sig som fortsättning. Med denna responsivitet fortsätter dialogen som av sig själv – helt utan ansträngning – i en förenad samhandling. I en gruppövning<sup>36</sup> kallade arbetsgruppen i Lund detta för ”varats olidliga lätthet”<sup>37</sup>.

Hur blir det då om någon av deltagarna förberett sig med färdiga frågor, enkät eller formulär, eller använder någon form av teknik (video, bandspelare eller dyligt) eller någon särskild metod i deltagandet? Vad händer då med dialogen? Riskeras dialogen eller kan den komma att förstärkas med stöd av hjälpmedel (Nallekort, tejpning, nätverkskartor, etc.)? Dessa frågor ställdes av deltagarna liksom av mig själv inom coachingen.

Svaren varierar från deltagare till deltagare liksom från situation till situation. Gemensam nämnare verkar vara att användning av tekniker och me-

---

36 Planeringsdag 2006 i Ystad om kollegiecoaching.

37 *Varats olidliga lätthet* är en amerikansk film från 1988, regisserad av Philip Kaufman och baserad på Milan Kunderas roman *Varats olidliga lätthet*.

toder kräver varsamhet och uppmärksamhet på vad som skapas – vad de skapar inom interaktionen när de används. Vad gör vi med dem och de med oss och, framför allt, hur blir vår/deltagarnas närvaro i nuet och i den ömsesidiga responsivitet som bär dialogen? Påverkas språket som används i samtalet av att något som skapats utanför dialogen träder in? Används andra och nya ord eller används orden med annan mening än i dialogen som pågår?

### • Språket – förändrad diskurs

Deltagarna i coachingen och projektet kom att ha växande uppmärksamhet på språket och de ord som de själva använde och hörde andra använda. Genom att bland annat använda reflekterande team, där berättelser och ord vänds och vrids, belystes olika sätt att använda och förstå ord. Även om vi alla talar svenska, skiljer sig våra sätt att använda språket på och den mening vi hör och använder orden i skapas i det sammanhang orden används i (Bakhtin 1986; Wittgenstein 1992; Vygotskij 1999). Meningsskapandet kan också bli olika utifrån vilken position vi befinner oss i och vilket perspektiv vi använder i språket.

Vi samskapar också språket som vi använder liksom den mening vi lägger i orden. I arbetsgruppen kom nya och/eller andra ord att bli viktiga, såsom: reflektera, reflekterande team, stanna upp, eftertanke, nyfikenhet, utforskning, frågande, uppskattning, varsamhet och varse sin egen medverkan, samskapande, olika perspektiv och positioner, moralisk position, domäner; produktion, utforskande och estetisk<sup>38</sup> (till exempel vackert och elegant), skillnader, cirkularitet och cirkulära frågor. Användningen av dessa ord – förändringen av språket – gjordes i förändring av diskurs och de tankeramar

---

38 *Erfarenhetsdomänenmodellen (the model of domains of experience)* är ett sätt att skapa mening åt särskilda sammanhang och handlingar inspirerat av Humberto Maturana, Peter Lang och Martin Little (1990). Domänerna kan i sin praktiska användning liknas vid Wittgensteins beskrivningar av livsformer och språkspel (Wittgenstein 1992; Schilling, B. 1997). Domänerna befinner sig i kontextuell relation till varandra och illustrerar olika dimensioner av vår levda erfarenhet. De tre domänerna är (1) *Produktionsdomänen*; modernistisk: vi lever i en objektiv värld, i en värld av fakta, rätt och fel; det finns en sanning, ordning och säkerhet, deduktiv logik, disciplin, kontrakt, planer, legalitet. Legitimerande aktiviteter inkluderar instruktioner, framlagda åsikter, retoriska argument, problemlösning, likriktning, sammanhållning. (2) *Utforskningsdomänen* (benämns egentligen förklaringsdomänen. Denna benämning kopplas lätt till produktionsdomänens karaktärsdrag, varför jag väljer att använda en benämning som i rådande diskurs bedöms användas med den mening som kännetecknar denna domän); postmodernistisk: vi lever i en värld av berättande och berättelser, mångfald är önskvärt, alla positioner är partiella, det är en värld av komplexitet, moralisk logik, nyfikenhet och konsultation. Legitimerande aktiviteter inkluderar systemiskt berättande och berättelser, utforskning, frågande, reflektion, mönster som förbinder, olikheter och skillnader. (3) *Den estetiska domänen*; här görs ställningstaganden om vilken av de andra två som skall vara i förgrunden: vad som är lämpligt, passar i form, mönster, för sammanhållningen, är vackert, elegant, med tanke på etik och moral, med tanke på sammanhanget, etc. (Oliver 1996). Av vissa speciella skäl eller syften väljs en av domänerna. Den valda domänen blir då den starkaste kontexten för den kommunikation som råder eller som fortsättningsvis skall råda i sammanhanget. Detta inbjuder deltagarna till att agera (tillfälligtvis) 'som om' världen är som den är i den valda domänen. Denna inbjudan, att handla "som om", är avgörande. Den skapar flexibilitet och hjälper deltagarna att vara mindre bundna av bestämda idéer och möjliggör en metakommunikation om kontext, sammanhang, mening och olika betydelser samt skapar handlingsfrihet.

som arbetsgruppen rörde sig inom. Cirkulariteten och de systemiska idéerna visar vägen bort från enkla orsak-verkan förklaringar till komplexiteten i samband och till hur många olika faktorer och sammanhang som samtidigt både påverkar och påverkas av varandra (Bateson 1987). Detta spelar också in i arbetet med att skapa framtidsscenarioer och i prognosarbetet om vad som kan åstadkommas. Vi kan förhålla oss som om vi vet vad olika insatser kan åstadkomma, men vi vet inte. Vi kan prata om kommande effekter som förhoppningar – och vårt prat kommer att spela en roll såväl i nuet som i framtiden. Framtidsberättelserna påverkar oss. Detta används av socialarbetarna när de ställer olika typer av framtidsfrågor – till exempel den så kallade mirakelfrågan i det lösningsinriktade arbetssätt som också fanns invävt i gruppens arbetsmetoder<sup>39</sup>. Framtidsfrågor är en typ av cirkulär fråga där cirkulariteten ligger i tiden (Penn 1985; Lang och McAdam 1997). Cirkulariteten förbinder också de olika deltagarna till varandra, liksom olika berättelser. Ställs frågor som innebär förflyttning till en annan position eller ett annat perspektiv skapas nya berättelser, nya versioner och andra alternativ än det som ursprungligen talades om (och annat).

Detta med positionsförflyttning kan med fördel användas när någon uppfattar någon annans uppfattning eller agerande som förbryllande (som till exempel i familjehemssekreterarens berättelse om hur socialsekreteraren och hon bytte perspektiv med varandra) och för att skapa nyfikenhet på varandras olikheter och skilda perspektiv, något som skulle kunna användas mycket mer när socialarbetare arbetar i par. I stället för att anstränga sig för ”att prata ihop sig” skulle olikheter och positionsförflyttningar kunna användas för att öppna upp, skapa fler alternativ och kanske lösa upp situationen för såväl socialarbetarna som klienterna.

### • Förstärkt samarbete i arbetsgruppen – kollegiecoaching

Att arbeta tillsammans i par görs av flera skäl. Det kan finnas säkerhetsaspekter på att ha en kollega med – av olika anledningar. ”Att fyra ögon ser mer än två”, eller att familjer har många medlemmar och det gäller att räcka till för alla, att ha någon att prata av sig hos och att inte känna sig ensam i möten är ytterligare skäl. Det senare väcker frågor som: När känner en socialarbetare sig ensam i mötet med andra människor? Hur förhåller hon/han sig då till de övriga i mötet? Vad gör deltagarna då med socialarbetaren?

I mötet med klienter har socialarbetare ansvaret för att göra alla röster hörda – för processen i mötet. I alla dessa situationer och möten, när de professionella deltar i par (eller i flertal), har de en viktig uppgift att reflektera över olika alternativ, att förhålla sig till och agera i förhållande till varandra, andra

---

39 Se avsnittet *Systemisk studie* i rapportens inledande kapitel.

och annat i omgivningen. Vad ska deras egen relation innehålla?

Dels handlar det om vad pararbetet skapar och kan användas till i relation till klienterna. Till exempel hur ska de professionella använda att de är två (eller flera) i olika möten? Vad tror de att det skapar för klienten? Vad säger klienten? Hur blir det för barnet att träffa två vuxna? Hur blir det för familjen? Hur påverkas relationen till den aktuella klienten. Hur påverkas relationen till respektive medlem i klientfamiljen eller nätverket? Hur kan olikheter och skillnader i kommunikationen användas?

Dels handlar det om vad pararbetet skapar hos de deltagande socialarbetarna – för dem själva – vad gör de med varandra? Vad tror de att de skapar hos varandra i olika möten? Hur gör de före, under och efter möten och vilka är idéerna bakom att de gör detta (steg för steg – i detalj)? När fungerar det som allra bäst för den ena/den andra – vad gör kollegan då? Vilka färdigheter och talanger kan kollegan väcka/dra nytta av hos sin kollega för att förbättra sitt eget agerande i möten?

I den deltagande arbetsgruppen i coachingen användes reflekterande samtal i olika former, där deltagarna drog nytta av att de var två i mötet. De kunde vända sig till varandra under mötet och rådfråga om upplägget och fortsättningen. De kunde reflektera tillsammans och bjuda in övriga deltagare att lyssna. De kunde dela upp sig och inta olika positioner. Det vill säga, de kunde växla mellan att bli intervjuad och intervjua, delta i reflekterande team tillsammans med övriga deltagare, inklusive klienter, eller sätta sig utanför som observatör av vad som hände i rummet. Den senare positionen kunde deltagarna också förflytta sig till genom att vidoinspela mötet och senare studera det. I dessa studier av inspelningar kunde också klienten och/eller dennes familj delta och tillsammans med socialsekreteraren förflytta sig till en reflekterande position i samtalet, där källor till egna upptäckter, lärdomar och idéer om hur och vad som kan göras annorlunda, när och av vem, öppnas.

Coachingen kom i sig också att väcka idéer om att deltagarna som kollegor emellan skulle kunna använda samtal med varandra på ett annorlunda sätt – med coachande inriktning. Den omtalade huvudskillnaden med coachande samtal är att den som blir coachad är och förblir helt i centrum. Fokuset ligger på den coachades berättelser, upplevelser, tankar och idéer. Den som coachar släpper det egna – det som kommer upp ur egna sammanhang – och fortsätter att ha fokus på kollegan och att stödja dennes utforskande av sitt eget. Den coachande ställer frågor och för in den coachade i händelser och berättelser därom, in i den coachades inre samtal (tankar) och in i yttre samtal (med andra) som hon/han deltagit i eller avser att delta i – in i detaljer och nyskapande upptäckter.

## • **Chefen och deltagande**

I arbetsgruppen deltog också gruppens ledare/chef i coachingen, såväl individuellt som i grupp. I den individuella coachingen hade chefen, liksom övriga deltagare, möjlighet att välja hur hon vill använda coachingen och ta upp det som berörde henne i hennes arbetsituation. Chefen valde att också följa ett eget utredningsärende i coachingen, detta för att inifrån en utredning själv deltaga och medverka i metodutvecklingen. Att chefen också deltog skapade, enligt deltagarna, en skillnad som gjorde skillnad i positiv riktning<sup>40</sup> för förankringen, spridningen och vidareutvecklingen av det systemiska förhållnings- och arbetssättet i arbetets olika sammanhang.

## • **Stolthet i arbetet**

Coachingen har hjälpt deltagarna att sätta ord på vad de gör och hur de gör det sociala arbetet. Vilka metoder och tekniker använder de? Hur har dessa utvecklats? Vilka idéer och värderingar bär metoderna med sig? Hur används de och vilka idéer ligger bakom dessa användningssätt och användningsområden? När fungerar metoderna som allra bäst? Vilka färdigheter lyfter metoderna fram och utvecklas hos socialsekreterarna? Vad utmärker socialsekreterarnas yrkesskicklighet? Vilka idéer är bärande för dem? När kommer deras kunskaper som allra mest till användning? Hur märker de själva att de lyckats? Vilka berättelser om socialsekreterarskapet lyssnar de till och vilka använder de sig själva av?

Det finns mängder med frågor att ställa som coach, coachande kollega eller chef som kan stödja självreflekterandet. Genom att sätta ord på och höra sig själv tala om egna insatser, genom att få frågor om hur den egna medverkan är kopplad till egna egenskaper, färdigheter och idéer, blir vi förhoppningsvis mer varse om vår egen förmåga och vad den kan erbjuda oss själva och andra i vår omgivning. Det kan i sig göra oss tryggare och modigare så att vi också vänder oss direkt till personer i vår omgivning och efterfrågar deras erfarenheter av, berättelser om, att möta oss. Detta verkar vara den väg som de deltagande socialsekreterarna, familjehemssekreterarna och cheferna slagit in på, såväl i interna arbetsmöten som i möten med klienter. Frågan är i vilken utsträckning de frågat barnen om deras upplevelser och erfarenheter av mötet med socialtjänsten? Att göra barns röster hörda i utredningsarbete var ett särskilt intresse inom projektet. I nästa kapitel kommer vi in på vad deltagarna berättade om att göra barn delaktiga och deltagande. Kapitlet avslutas med en kort summering av vad barnen, som deltog i en tidigare studie inom projektet, i sin tur berättade om sina erfarenheter av socialtjänsten och vad de hoppas på av socialsekreterare och familjehemssekreterare för barns räkning i framtiden (Olsson 2007).

---

40 Framkommit vid flera tillfällen i projektet från samtliga deltagande kommuner.

## Kapitel V Socialsekreterarnas berättelser om att göra barns röst hörda och göra barn delaktiga

I detta kapitel behandlar jag de teman som jag härlett från de inledande gruppernas reflektioner och berättelser när det gäller metodutveckling och förändring i förhållnings- och arbetssätt och i synnerhet mötet och samarbetet med barn kopplat till coachingen. I detta ska först socialsekreterare X, Y och Z bli hörda genom sina egna skriftliga berättelser. Socialsekreterare X har varit med ända sedan projektet började i februari 2004. I de teman som behandlas ingår också erfarenheter från deltagare i Trelleborg och Svalöv<sup>41</sup>. Samtliga deltagare i projektet har givits möjlighet att delta i rapporten med skriftliga bidrag. De flesta har svarat med att de föredragit att bidra genom att berätta muntligen för mig och andra som vill höra.

### Särskilt skydd för utsatta barn delrapport II – socialsekreterare X berättar

Under 2005 har Ann-Margreth Olsson fortsatt att coacha mig och mina arbetskamrater. Jag har arbetat vidare med nya exempel på vikten av barns delaktighet, skillnader som gör en skillnad och berättelser som förändras under en utrednings gång. Jag har även provat på olika metoder i samtalen med mina familjer såsom reflekterande team, cirkulära frågor och positiva omtolkningar.

Jag har arbetat en del med videoupptagningar av barnsamtal och har sedan fått direkt coaching av Ann-Margreth när vi tillsammans har tittat på videobandet. Föräldrar och barn har vid varje tillfälle varit tillfrågade om det är i sin ordning att jag använder banden i utbildningssyfte.

#### Kontext

Här nedan följer ett exempel på hur viktigt det är att vara tydlig och sätta ett tydligt kontext även för barn vid barnsamtal.

Jag har under flera års tid haft kontakt med en flicka som idag är nio år gammal. Vi har efter ett antal utredningar en samtalskontakt. För ett tag sedan berättade hon för mig att det inte är så bra hemma.

---

41 När det gäller metoder i utredningsarbetet återkommer jag om detta också i en kommande rapport i länsstyrelsens rapportserie (2008). Där kommer bland annat utredningsarbetet i Svalöv att presenteras närmare.

Hennes storebror (14 år) blir nämligen ofta arg på henne och slår henne, och barnens mamma klarar inte av att hindra detta. Samtalet avslutades med att flickan ville att jag skulle prata med hennes bror om detta och se om det kunde göra en skillnad. Redan samma dag träffade jag storebrodern, en kort stund, i hemmet tillsammans med flickan och modern. Redan innan jag hann ta upp med brodern att jag skulle vilja prata med honom förekom han mig och sa: ”Du, jag vet att du är lillasysters socialsekreterare, men jag skulle vilja komma och prata med dig en gång. Skulle det gå tror du?” Brodern berättar vidare att ”jag har problem med att jag blir så arg att jag kan inte kontrollera mig. Jag vill inte slå lillasyster, men det bara blir så”. Vi kommer överens om en tid när brodern ska komma till mig för ett samtal. Alla i familjen tycker att det är bra att han får en egen tid hos mig, och jag får även moderns tillåtelse att filma samtalet om brodern tycker att det är ok.

Två veckor senare kommer brodern på avtalad tid. Han säger att det går bra att jag filmar och jag berättar vad jag ska ha filmen till. Jag känner mig lite osäker på hur jag ska inleda samtalet och tänker att jag ska ge pojken en bra öppning och också börja lite försiktigt. Någonstans har jag nämligen en känsla av att detta att han slår sin syster är svårt för honom och också kanske lite tabubelagt.

Så jag inleder med att säga: ”Så... du ville komma hit för att ha ett eget samtal med mig? Jag är jättenyfiken nu på vad du vill prata med mig om.”

På filmen efteråt ser jag hur förvirrad gossen ser ut och hur han titrar sig omkring i rummet innan han tar sats. ”Jaa... det är ju så här att det är jobbigt i skolan...” Och så fortsätter samtalet eller snarare monologen. Jag har genom att vara otydlig, inte sätta kontexten eller kännas vid vad det faktiskt var vi skulle prata om gjort pojken så osäker (eller lättad) att jag inte kan ta tillbaka samtalet. Under en timmes tid pratar pojken fort och mycket nästan forcerat utan att ge mig minsta chans att komma in och styra samtalet mot vad det egentligen skulle handla om. När jag till slut åtminstone lyckades få stopp på samtalet var jag helt utmattad och säkerligen även han. Vi bokade en ny tid två veckor senare för ett nytt samtal.

Inte förrän jag tittade på bandet tillsammans med Ann-Margreth såg jag att det gått snett redan från början. I min egen osäkerhet och i min missriktade (vuxna) välvilja kring att barn ska skyddas, behandlade jag honom som mindre vetande.

Inte hade jag väl gjort så mot en förälder? Låtsats att jag inte visste varför vi var där? Ganska respektlöst om man tänker på det.

Nåväl, nu hade jag fått syn på ett allvarligt misstag, och fast beslutet att inte göra om det riggade jag kameran för ett andra samtal med storebrodern. Så snart han hade satt sig tillrätta i stolen sa jag det jag borde sagt första gången. ”Du, jag tänker på det där du sa till mig, när jag var hemma hos er, att du har problem med att du ibland blir så arg och att du känner att du inte kan kontrollera det och att du skulle vilja ha hjälp med det. Det skulle jag vilja prata om idag”. När man ser det videobandet och jämför det med det första kan man faktiskt inte tro att det är samma pojke. I det senare har vi ett betydligt mer avslappnat samtal. En dialog som även innefattar stunder av tystnad och reflektion. ”Det värsta” är redan benämnt, så pojken kan slappna av och vara i det han faktiskt önskade tala om.

## Externalisering

Vid det andra samtalet med den 14-årige pojken använder jag mig av *tejpingsdockor*, små trädockor där barnen får välja ut en docka som är dem själva, en docka som är mamma, syskon, och så vidare. Själv väljer jag en docka som är mitt alter ego. Tillsammans befinner sig barnet och jag på en scen på bordet där olika saker kan utspela sig. I det här fallet talade pojken och jag om just hans ilska. För att åskådliggöra och få fatt i denna känsla fick pojken välja ut en docka som fick vara ”ilskan”. Han valde en lite svart docka. Pojken visade mig var, i förhållande till sig själv, som hans ilska befinner sig. Det visade sig att ilskan stod på ett avstånd från honom i skolan och ett annat hemma. Hemma stod den lilla svarta dockan tätt, tätt inpå honom. Jag frågade gossen var han önskade att ilskan skulle vara, hur han skulle kunna få ilskan dit han ville och vem som kunde hjälpa honom med detta, och så vidare.

I slutet av samtalet hade pojken ställt ilskan där han ville att det skulle vara i relation till honom, en bra bit längre bort än den varit tidigare, men ändå inte helt försvunnen. Han hade sett att ilskan också kunde vara något positivt, en styrka. Pojken satt en stund och studerade bilden han hade framför sig på scenen. Sedan tittade han upp på mig och sa: ”Men... vad ska finnas där nu då [han pekar på avståndet mellan honom själv och ilskan] där det är alldeles tomt nu?” Själv satt jag stum inför detta barns förmåga att se och reflektera över sitt eget inre på en scen där han hade fått hjälp att externalisera sina känslor och tankar.



## Gamla berättelsers svårigheter att förnyas

I en familj som jag träffar bor en pappa tillsammans med sina två barn, en pojke och en flicka från två olika förhållanden. Fadern och sonen (sex år) står varandra mycket nära medan fadern alltid har haft stora svårigheter att relatera till sin dotter (fyra år). I början av utredningen uttrycker fadern att han önskar att hon aldrig blivit född och att hon påminner honom på ett negativt sätt om hennes mamma. Han upplever henne som klängig och krävande och inte alls lik sin bror. Fadern ansökte hos socialförvaltningen om att flickan skulle familjehemsplaceras hos sin farmor. Att hon skulle bo hos modern var aldrig aktuellt då modern, enligt fadern, hade alkoholproblem.

Som utredare hörde jag denna berättelse vem jag än tog kontakt med under utredningstiden. Hos skolan, BUP och tidigare familjebehandlare fanns en berättelse om en pappa och en dotter som inte knutit an till varandra och en pappa som gjorde skillnad på sina barn.

Vad jag själv funderade över, och frågade fadern om, var hur det kom sig att han trots allt brydde sig så mycket om dottern att han inte ville att hon skulle bo hos modern. ”Hon är ju mitt barn och jag vill inte att hon ska ha det dåligt!”, svarade han.

Vid ett besök i slutet av utredningen träffade jag pappan och dottern i hemmet. De var ensamma hemma då storebrodern var i förskolan. Fadern öppnade dörren när jag ringde på. Han bad mig stiga på och vänta en lite stund medan han hjälpte dottern att sortera färdigt sina böcker. När jag stod i dörren ser jag fadern lågmält samtala med sin dotter och visa henne var böckerna ska stå. De sitter på golvet och flickan håller en arm runt pappans nacke. Hon håller fram en bok i taget och han svarar tålmodigt på hennes frågor. Flickan kikar nyfiskt upp på mig, men fortsätter sortera.

Såsmåningom flyttar vi ut i köket. Fadern och jag talar om utredningen medan flickan kilar ut och in ur rummet. Hon visar mig lite leksaker och ställer ibland frågor till fadern, som han hela tiden uppmärksammar och svarar på. Flickan kryper upp i faderns knä och sitter och tittar nyfiskt på mig. Han tar emot henne med en värme och självklarhet som känns fullständigt naturligt.

Själv sitter jag häpen och iakttar samspelet mellan far och dotter. Ingenstans ser jag dessa enorma svårigheter i relationen som BUP, dagis och familjebehandlare berättat om. Dessa svårigheter som gjort att man bedömt att dottern kanske borde lämna den förälder hon har och flytta till sin farmor istället.

Jag tar sats och frågar fadern, helt utifrån den känsla av att ”jag fattar inte” som finns i magen. ”Jag förstår inte, jag fattar inte det här, du och din dotter verkar ju ha en varm och nära relation? Jag trodde inte alls ni kunde ha det så här tillammans utifrån vad du själv och alla andra berättat för mig?” Fadern tittar förvånat upp och säger: ”Va...? Så här har vi alltid det.” Jag fortsätter utforska vad detta betyder och vad det, som framförallt fadern själv berättat tidigare, betyder. Fadern hör och känner min förvåning och säger till slut: ”Hon är ju mitt barn och jag älskar henne”.

Tillbaka på mitt kontor funderade jag mycket på det jag precis bevittnat. Jag kunde fortfarande knappt tro det jag sett och hört. Hur pappan för någon månad sedan uttryckt att han ville placera sin flicka utanför hemmet, hur BUP (redan i spädbarnsåldern) sett stora anknytningsproblem mellan fadern och dottern, hur dagis i sin berättelse om flickan och fadern fokuserade på svårigheter och orättvisor som förekom och som drabbade dottern. Hur kunde det då vara så att jag idag hade fått se en helt annan berättelse utspela sig mitt framför mina ögon? Naturligtvis undrade jag om jag hade sett fel. Inte kunde väl jag se något som BUP hade missat? Hade pappan spelat teater inför mig? Hade dottern varit extra lätthanterlig just denna eftermiddag? Vad var det som hade hänt?

Då började jag plötsligt tänka på en föreläsning som hölls av Elsbeth McAdam och Peter Lang förra året i Malmö som en del i projektet. Jag tänkte särskilt på en berättelse som Elsbeth McAdam berättade om en liten uggleunge som var rädd för mörkret. Berättelsen gick i korta drag ut på att alla i uggleungens omgivning kände till hans rädsla för mörkret och agerade därefter. När så uggleungen på egen hand och med hjälp av de andra djuren i skogen ”botade” sin mörkerrädsla var det svårt för bland annat hans föräldrar att se och ta till sig hans förändring. De fortsatte att utgå från att han var rädd för mörkret och blundade, omedvetet, för alla tecken som kunde tyda på att en förändring skett. Det var svårt för uggleföräldrarna att ta till sig och se att det fanns en ny berättelse nu, en berättelse om en lite uggleunge som tyckte om att vara vaken på natten och som tyckte det var mysigt att flyga omkring i mörkret.

Var det så med den här pappan och flickan. Att det tidigt i deras relation fanns en berättelse som talade om stora svårigheter och benämndes ”anknytningsproblematik”. En berättelse som sen har börjat leva ett eget liv och som bara har fortsatt följa med dem in i nya kontakter med omvärlden. En berättelse som också har hållits levande av fadern själv utifrån det han genom andra förstätt om sin och flickans relation.

När jag så satte mig ner för att skriva ihop mitt utredningsdokument ville jag försöka illustrera det jag varit med om under utredningens gång. Det var inte alls enkelt eftersom vi för det mesta inte beskriver den process som sätts igång under utredningen, utan kanske framför allt håller oss till insamlad fakta som vi sedan gör en bedömning utifrån. Vi har inte heller alltid så lätt för att tydligt redogöra för vad vi själva sett och upplevt utan lägger gärna tyngdpunkten vid vad andra (dagis, BUP, med flera) sett. Denna gången lade jag mig dock vinn om att beskriva hela processen, från faderns egna uttalanden inför sitt barn, dagis känslor och BUP:s bedömningar till min egen upplevelse och faderns reaktioner på den. Jag skrev ner min känsla om att det fanns en gammal berättelse som maldes om, igen och igen, och som inte ifrågasattes eller tittades på med andra ögon. Jag skrev vidare ner vad jag kallar den ”nya berättelsen” och diskuterade i bedömningen vikten av att denna berättelse skulle få genomslagskraft och bli känd för fadern, farmor, dagis och alla andra som talade det gamla språket.

När fadern läst utredningsdokumentet (ca 8 sidor) ringde han mig. Han tog upp *en* sak i dokumentet: ”Du, det där du skriver om i bedömningen att du blev förvånad över vad du såg hemma hos oss, att det inte stämde överens med det som alla andra berättat för dig, hur menade du då?” Jag förklarade på nytt min upplevelse av en gammal berättelse som lever ett eget liv och som inte har någon relevans här och nu. Fadern lät mycket nöjd och frågade sedan: ”Men hur ska de på dagis få reda på det här?”

Fadern hade kunnat följa med i den processbeskrivning jag skrivit om i utredningsdokumentet och också kunnat ta åt sig en del av den nya berättelsen. Det mest avgörande var att fadern själv började få syn på och berätta en ny berättelse om sig själv och sin flicka, vilket förhoppningsvis skulle leda till att han nu kunde känna en annan samhörighet med och närhet till henne.

## **Länsstyrelsens projekt – några tankar, erfarenheter och reflektioner – socialsekreterare Y berättar**

Lunds kommun har sedan början av 2004 deltagit i ovanstående projekt som syftar till att göra barn mer delaktiga i sin egen utredning samt att utveckla arbetsmetoder som gynnar detta, med utgångspunkt från systemiska metoder och förhållningssätt. Själv kom jag med i projektet under våren 2005 då jag liksom mina kollegor erbjöds att bli coachad i en av våra barnutredningar. Under fyra månader träffade jag min coach Ann-Margreth Olsson lite då och då, oftast före och efter samtal med barnet/föräldrarna. Efter en lite

trevande start, då jag och coachen sökte oss fram för att lära känna varandra och det gällde för mig att bli bekant med coachningsituationen, kom dessa samtal snart att bli ett stort stöd för mig. Samtalen var en bra hjälp på traven att våga pröva nya tankar, andra sätt att göra, ibland faktiskt lite omvälvande.

Under coachningssamtalen återberättar man för coachen om olika skeenden i sitt ärende; man kan till exempel återge en längre eller kortare dialog med barnet och/eller föräldrarna. Ann-Margreth uppmuntrade oss att lägga märke till särskilt viktiga händelseförlopp och aha-upplevelser. Hon hjälpte oss att återkalla den stunden och minnas detaljer. Vad hände? Hur kändes det?, och så vidare. Det finns ofta mycket energi bundet till dessa stunder, någonting viktigt händer som *kan* vara avgörande för den fortsatta utvecklingen. Och även om händelseförloppet inte är så avgörande så kan det finnas en dold innebörd som kan vara givande att utforska.

En viktig aha-upplevelse för mig var då vi reflekterade kring *hur* man berättar för familjen om vad en utredning är. Att det gör en skillnad för familjen beroende på om man säger att ”vi ska samla in information om ditt barn” eller om man säger: ”Vi vill göra den här utredningen tillsammans med er familj. Hur vill ni att vi ska lära känna ert barn?” I den första situationen blir familjen och barnet ett objekt som är föremål för utredning, i den andra situationen blir familjen och barnet ett subjekt som själva får vara med och påverka sin utredning. Detta är ju egentligen inte något nytt, men att orden är *så* viktiga och styr *så* mycket var en tankeställare för mig.

Att skapa kommunikation i en familj där positionerna känns låsta kan ibland kännas som en nästan omöjlig uppgift. Detta är dock ett av målen med ett systemiskt arbetssätt. I min ”coachade utredning” framhöll jag i början för föräldrarna att min intention var att lyssna på alla familjemedlemmar och se vad de kunde ha för nytta av att lyssna på varandra. Kanske lyckades jag något lite, kanske inte. Det är verkligen en utmaning att arbeta på att få nya berättelser att ta form, som inte är så statiska och låsta utan där det finns öppningar att möta varandra. En viktig uppgift för socialsekreteraren!

## Vad gör jag annorlunda nu?

Processen har blivit mycket mer i fokus – vad händer under själva utredningstiden; med barnet, föräldrarna, mig som socialsekreterare? Jag reflekterar över detta och försöker att delge mina reflektioner till familjen, muntligt eller skriftligt i utredningen. Ibland, om det

finns tid, kan man skriva nästan hela utredningen klar och sedan låta familjen läsa igenom och sedan träffas för ett reflekterande samtal. Föräldrarnas (och helst även barnets) synpunkter kan sedan tas med i den skrivna utredningen.

En annan liten skillnad som kan göra en stor skillnad är att börja barnsamtalen med att försäkra sig om att barnet vet varför vi har kontakt med varandra och att jag är till för barnet. Att återkoppla till detta varje gång vi ses och fråga barnet om det är något han/hon funderat över sedan vi sågs senast, och så vidare. Att hjälpa barnet att följa utredningsprocessen genom att berätta om vad som har hänt och vad som planeras. Att göra överenskommelser med barnet. Jag upplever att det känns tryggt för barnet att det finns fasta ramar och att barnet känner sig respekterat. Jag tänker oftare på hur man kan göra för att barnet (och föräldrarna) ska känna sig mer delaktiga i utredningen.

Under en väldigt intressant föreläsning av psykologen Adriana Penaloza-Clarke i London i april 2006 berättade hon om sitt arbete med flyktingar och invandrare. Hon betonade hur hon alltid brukar inleda kontakten med en flykting med att ställa frågor om dennes bakgrund, till exempel be denne berätta om vad han/hon är stolt över när det gäller sitt eget hemland. Detta gör Adriana Penaloza-Clarke för att bygga en relation, visa respekt och hjälpa flyktingen att känna sig lite tryggare i situationen. Det här är något jag tagit till mig i mitt arbete, inte bara när det gäller invandrarfamiljer. Varje familj man möter har ju sin egen "kultur", sin egen upplevelse av tillvaron, sina intressen och vanor, med mera. Varje familj är ett oskrivet blad för oss när vi först träffar dem.

Något jag minns från Martin Littles workshop i mars 2006 i Lund är att han tog upp så kallad *abilityspotting*, det vill säga att aktivt leta efter resurser, förmågor och positiva egenskaper hos den/dem man möter och förmedla detta till dem. Det kan vara svårt att ta till sig bekräftelse och beröm om man inte är van att få uppskattning, men har man blivit sedd och bekräftad en gång så kan ingen ta ifrån en detta. Det kan bli grunden för en bärande relation. Att få bekräftelse gör att man söker upp den som bekräftar igen. "*When we focus on and mention abilities people blossom, so why don't we do that more?*" (Martin Little)

I min arbetsgrupp har vi börjat pröva på så kallad kollegiecoachning, det vill säga att vi coachar varandra i ett ärende. Min erfarenhet är att det ger en fördjupad dimension i ärendet. Genom att sätta av tid för att återberätta längre eller kortare skeenden där det har hänt

något särskilt så reflekterar man vidare över ärendet vilket kan ge nya impulser och infallsvinklar. Man har utrymme för att reflektera över tankar och reaktioner som väcks hos en själv av ärendet. Det är ett bra sätt att bearbeta all information som man tar emot i en utredning. Dessutom är det roligt att lära känna andra, nya sidor av sina arbetskamrater som inte alltid kommer fram i gruppen.

Framförallt har projektet gett mig ny inspiration i mitt arbete, en lust att möta människor precis där de befinner sig mitt i livet. Jag är stolt över mitt yrke (vilket jag alltid har varit) men nu har det blivit ännu roligare att försöka berätta för intresserade vad vi egentligen sysslar med.

## **Om att göra barnets röst hörd, video och täta möten – socialsekreterare Z berättar**

Mitt ärende handlade om en flicka L, 7 år gammal, där ärendet kom till socialtjänsten i form av en polisanmälan om våld från fadern mot modern och alkoholproblem från moderns sida.

Mitt första möte med föräldrarna tror jag gjorde att fortsättningen blev bra. Inledningen var att båda föräldrarna fick frågan om vad de trodde att den andre tänkte inför mötet, *cirkulära frågor*. En ”teknik” jag fortsatte med under hela utredningstiden, ofta fortsättningsvis genom att fråga vad L skulle säga, tycka eller tänka – för att på så sätt föra in *barnets röst* även när hon inte var närvarande. Vid mitt första möte med föräldrarna uttryckte de också rädsla för ”att L skulle tas ifrån dem”. När vi skiljdes från det första mötet hade föräldrarna fått i uppgift att förbereda L på mitt möte med henne och vi hade kommit överens om att bästa sättet för mig att närma mig henne var ett hembesök veckan därpå. Vi hade också pratat om att jag eventuellt ville använda videon vid samtal med familjen och jag hade informerat om att jag blev coachad och att deras utredning var en del av ett lärande för mig.

*Täta möten* har det varit under hela utredningstiden; till en början en gång per vecka och under senare delen av utredningen varannan vecka. Jag är övertygad om att tätheten i träffarna har varit viktig – det har hållit processen och dialogen mellan mig som utredare och familjen levande. Vi har varje gång på ett naturligt sätt kunnat fortsätta vår dialog och vårt samspel. Vi har också *träffats på kvällstid* för att det passat familjen bäst. Denna flexibilitet har också varit betydelsefull och det har varit möjligt för mig att förlägga mötena på seneftermiddagar och kvällar.

Mitt första möte med L var i hennes hem. Jag blev bjuden på kaffe och L var lite tyst och blyg. Jag närmade mig henne genom att sitta på golvet bredvid henne och titta på vad hon ritade, vilket hon var helt fantastisk på. Vi pratade om hennes teckning, vem som lärt henne rita, med mera. Sen ville L visa mig fotoalbumet med semesterbilderna och hon berättade för mig om alla på bilderna. Föräldrarna fanns hela tiden i närheten samtidigt som de inte ”störde” mig och L. Efter en stund gick L ut i köket och gjorde smycken med pärlor. Jag gick ut till henne och följande dialog utspann sig:

”Vet du varför jag kommit hit i dag?”

”Jo, pappa sa det.”

”Vet du vad jag jobbar med?”

”Nä.”

”Jo, jag jobbar med att prata med barn som har föräldrar som bråkar mycket.”

”Det gör min mamma och pappa.”

”Och så jobbar jag med att prata med barn som har föräldrar som dricker för mycket sprit.”

”Det gör min mamma.”

Sen pratade vi en stund om att jag ville prata med henne om detta vid ett alldeles särskilt tillfälle, och L fick välja om hon ville komma till mitt kontor eller om jag skulle komma hem till henne igen. Hon ville gärna komma till mitt kontor – ”det skulle vara spännande”. (Det var något som förvånade föräldrarna att L valt att komma till socialkontoret.) Vi småpratade lite om skolan och jag undrade:

”Är det någon på skolan som vet hur du har det hemma?”

”Det kan man inte säga.”

Under den korta stund hade L sagt tre mycket viktiga saker till mig som följde mig som *en röd tråd i alla samtal* med familjen: ”Det gör min mamma och pappa”, ”det gör min mamma” och ”det kan man inte säga”.

En annan sak som jag reflekterat över tillsammans med coachen är betydelsen av att vara *ensam utredare*. Vi arbetar ju ofta två och två. Jag är helt övertygad att det haft stor betydelse att jag varit ensam utredare för att kunna skapa den dialog och det samspel jag lyckats med under denna utredning. Familjemedlemmarna har bara haft

mig att relatera och förhålla sig till och jag har själv kunnat följa mitt eget samspel med familjen utan att behöva kolla av och förhålla mig till en kollega. Det har hjälpt mig själv att vara helt koncentrerad, närvarande och responsiv i möten med L och hennes föräldrar. Det har också lett till att jag har kunnat *ta ett steg i taget* och låta varje möte bli avgörande för hur nästa steg ska se bli, i stället för att ha en i förväg uppgjord utredningsplan. Jag har heller *inte haft behov av att ta in referensuppgifter* om L från skolan och fritids, som vi vanligtvis gör i utredningar om barns hemförhållanden. Mitt samarbete med L och hennes föräldrar har varit tillräckligt för mig.

En annan ”teknik” under min utredning har varit att *använda videon*. Jag spelade in mitt samtal med L på socialkontoret och använde även *tejpindockorna* (ett antal målade trädockor som används som hjälpmedel för att hjälpa barnet att åskådliggöra personer och händelser i sitt liv). L visade med hjälp av tejpindockorna hur modern gick ut och drack, kom hem berusad och hur L blev väckt mitt i natten av bråk. Med hjälp av dockorna pratade vi om vad de olika släktingarna visste om hur hon hade det hemma. L fick också med hjälp av dockorna fråga modern och fadern om vad hon ville. L ville fråga modern varför hon dricker och med hjälp av dockorna fick hon även bli moderns röst och svara vad hon trodde modern skulle svara.

Jag tittade på videoupptagningen av mitt samtal med L tillsammans med föräldrarna, vilket framförallt modern blev mycket berörd av. Under tiden vi tittade på inspelningen fick modern och fadern i uppdrag att skriva ner ord som L sa som de särskilt fäste sig vid. Jag gjorde samma sak. Därefter hade vi ett samtal om samtalet med L, vilket också spelades in på video. Föräldrarna reflekterade över vad L sagt och fick nya idéer om hur de skulle göra. Även denna videoinspelning tittade vi på tillsammans någon vecka senare. Föräldrarna fick samma uppgift att skriva ner vad de fastnade för i sin kommunikation med varandra. Därefter hade vi ett samtal om det och föräldrarna reflekterade över hur de bemötte varandra och det blev tillfälle att prata om dem själva och deras relationsproblem och hur de önskade att ha det med varandra. Även här var min roll att vara L:s röst och föra in vad de tänkte att det skulle betyda för henne och vad hon skulle säga om det de sa.

När utredningen skulle skrivas hade jag flera samtal med coachen om vikten av att beskriva samspelet och dialogen med familjen och framförallt skriva ner *vad jag gjorde* som gjorde att det blev som det blev. Det var svårt att formulera, för mitt intryck är att allt bara flöt på helt naturligt. Vad jag i alla fall kan konstatera är att det jag och L och hennes föräldrar gjort tillsammans under utredningstiden har gjort en positiv skillnad i deras liv.



## Focus i metodutveckling på deltagande och barnen

Vid ett utbildningstillfälle i projektet sammanfattade deltagarna förändringarna i deras sätt att arbeta med och förhålla sig till barn med orden:

*Children more in focus:*

- written

- spoken

- in mind

- in the room

Att barnen är mer i fokus i det skrivna, i det talade, i deras medvetande, tänkande och övriga kommunikation, i deras uppmärksamhet i tid och rum. Det är den mening jag lägger i ovanstående engelska summering. Det handlar om att kommunicera mer

- med barnet
- utifrån barnets perspektiv
- som varande i barnets position
- av barnets berättelser om sig själv, sina strategier och önskningsar.

Projekttagarna berättar att de i utvecklingen av sitt arbetssätt rör sig mer och mer mellan dessa punkter, och gör barnens röst hörd på olika sätt. De berättar att de såväl i det skrivna som i de samtal som genomförs i utredningssammanhang och i andra sammanhang i det sociala arbetet, utgår allt mer från barnet och att de då kommer att bemöta barnet/ungdomen alltmer såsom om hon/han var deras uppdragsgivare (också).

När barn/ungdomar inbjuds till deltagande, och blir direkt tillfrågade av socialtjänstens medarbetare om till exempel när och var de önskar träffas, vilka de vill ha med sig, inrikta samtalet på, och så vidare, lägger socialsekreterarna märke till att det blir en skillnad. Genom att socialsekreterarna visar barnen respekt och att de räknas kommer barnen/ungdomarna också att räkna med socialsekreterarna, familjehemssekreterarna och deras chefer, vilket egentligen inte är att förvånas över. Kan det vara så enkelt? Som en av socialsekreterarna uttryckte det i den första rapporten inom projektet, *Barnets socialsekreterare. Coaching i dialogiska utredningar* (Olsson 2005 s.50):

”Det behövs inte så himla mycket...”, sa en av socialsekreterarna. Det behövs inte så mycket för att barn skall känna sig delaktiga, fortsatte hon.

Ändå var det inte detta bemötande som barn regelmässigt tidigare mött inom socialtjänsten konstaterade vi inom projektet. Det traditionella utredningsförfarandet skapade det förhållnings- och arbetssätt som i tabell 1 nedan kopplas till det faktum att socialsekreterare agerar som det vi myntade som "föräldrarnas socialsekreterare". Det var vid en sammankomst, där såväl projektets socialsekreterare, deras chefer, samt representanter från den referensgrupp som ursprungligen initierade projektet, var närvarande, som vi började använda metaforen "barnets socialsekreterare". Begreppet står för det sammantagna arbets-, syn- och förhållningssätt som involverar barnet och gör det delaktigt i utredningen. I tabellen nedan, som är reviderad i denna upplaga, har jag vidareutvecklat tankegångarna och kompletterat med motsvarande positioner av att vara föräldrarnas socialsekreterare (Olsson 2005 s. 52):

**Tabell 1**

<b>Att bli barnets socialsekreterare</b>	Båda perspektiven samskapande varandra reflexivt.	<b>Att bli föräldrarnas socialsekreterare</b>
Socialsekreteraren som barnets konsult. Socialsekreteraren utgår från barnets position.	både – och	Socialsekreteraren som föräldrarnas konsult. Socialsekreteraren utgår från föräldrarnas position.
Direktkontakt med barnet redan från början.	både – och	Informerar om planer att tala med barnet i utredningen.
Barnet är viktigast att hålla informerad om vad som händer, utvecklingen, etc.	både – och	Avvaktar familjens = föräldrarnas inbjudan avseende kontakt med barnet.
Hur vill barnet att socialsekreteraren lär känna barnet? Föräldrarna informeras om att socialsekreteraren talar med barnen.	både – och	Hur vill ni att vi lär känna er familj? Föräldrarnas ansvar. Överenskommelse med föräldrarna.
När föräldrarna genom barnet.	både – och	När barnet genom föräldrarna.
Kontakt på barnets villkor – överenskommelse med barnet.	både – och	Kontakt med barnet på föräldrarnas villkor – utredningsplan med föräldrarna.
Öppenhet gentemot föräldrarna.	både – och	Risk för lojalitetskonflikter.
Nätverksinventering utifrån barnets position.	både – och	Nätverksinventering utifrån föräldrarnas position.
Nätverksmobilisering på barnets villkor.	både – och	Nätverksmobilisering på föräldrarnas villkor.
Utredningen är också barnets.	både – och	Föräldrarna involveras i utredningen.
Utredningen delges också barnet på ett sätt som är anpassat till barnets förutsättningar	både – och	Utredningen delges föräldrarna.
Socialsekreteraren är involverad i barnet.	både – och	Socialsekreteraren är indirekt involverad i barnet – andra förväntas finnas för barnet.
Barnet skyddas vid behov direkt av socialsekreteraren.	både – och	Barnet skyddas i första hand genom andras ingripande. Socialtjänsten inkallas vid behov.
Barnet blir aktör och medskapande.	både – och	Barnet blir objekt och "offer".

## Utredningar med fokus på att samforska interaktionen och förändringen i kommunikation inom det egna nätverket

När socialsekreteraren kan konsten, och är inriktad på att använda kommunikationen i mötena under utredningstiden till mer än att införskaffa/inventera information till beslutunderlag i utredningen, kan det hända stora saker i enskilda möten – i varje möte. Då blir det som en av cheferna sa till socialsekreterarna: – Varför ha fokus i utredningsarbetet på att motivera till fler samtal – varför inte använda varje samtal och möte som det enda?

Hon hade själv exempel på hur hon tillsammans med socialsekreterare träffat föräldrar och/eller barn och hur arbetssättet med mycket närvaro här-och-nu och reflekterande gjort skillnad. De hade frågat om det var okej att de gjorde en reflektion över vad de hört sägas i samtalet. När de fått medgivande hade de öppet reflekterat tillsammans och övriga deltagare lyssnat på reflektionen. Här hade de tagit upp vad de lagt märke till i de berättelser de hört från deltagarna, vad de noterat i samspelet och i relation till dem själva, vad som skapats i rummet, vad de blivit mer nyfikna eller undrat över. De hade kommit med förslag, skapat nya alternativa berättelser till det de hört och undrat om något eller några av dessa skulle kunna passa in i det deltagarna menade och ville eller vad det kunde handla om, och så vidare. Vid ett tillfälle öppnade en sådan reflektion upp så mycket för en hjälpsökande förälder, som för övrigt var på sitt första besök på socialkontoret, att han reste sig upp, tackade för sig och sa: ”Nu ska jag bege mig hem för nu har jag hört vad jag behöver för att veta vad jag ska göra fortsättningsvis. Stort tack för hjälpen – jag vet precis vad jag behöver göra!”

I ett annat exempel samlades hela familjen vid socialsekreterarens första kontakt med familjen<sup>42</sup>. Socialsekreteraren berättade att barnen inledningsvis var försiktiga och kollade av att det var okej med föräldrarna att tala öppet. Föräldrarna bekräftade genast att det var helt i sin ordning att prata fritt. I början ställde utredaren en del frågor och introducerade Nallekortet för familjen. Först valde barnen Nallekort som passade in på dem själva och berättade sedan kring korten. Det var små berättelser om när, var och hur det var när de kände sig som på korten. Bland annat berättade sonen i familjen att han blev arg och ledsen när han försökte tala med sin pappa när hans mamma var ”konstig”. Det var när mamma druckit. Pappan hade undvikit att prata med sin son och pojken sa nu att han önskade att hans pappa skulle ta honom på allvar och tala med honom och med mamman om när hon dricker för myck-

---

42 Det är vanligare att socialsekreteraren först träffar föräldrarna och senare barnen, men jag möter också exempel på att barnen är med från första mötet. De överenskommelser som behöver göras om hur familjen vill att socialsekreteraren (eller socialsekreterarna) ska lära känna deras familj och barnen kan med fördel göras också när barnen är med. Någon av socialsekreterarna tycker sig se sådana fördelar i detta att han föredrar gemensam förstakontakt jämfört med först föräldrarna – sen barnet/barnen.

et. I senare delarna av samtalet kom hela familjen igång med att tala med varandra om mammans alkoholmissbruk. Barnen ställde frågor både till pappan och till sin mamma om alkoholen och vad det innebar för var och en av dem, och föräldrarna svarade. Under besöket i hemmet var socialsekreteraren tydlig med att försöka stödja barnen i att de skulle berätta och få möjlighet att kommunicera mellan sig och med föräldrarna. Efter besöket valde handläggaren att *skriva* var sitt *brev* till föräldrarna där hon gjorde återkoppling till mötet i deras hem och sen vände sig till dem som individer, egna personer med behov av stöd och hjälp. Till modern skrev socialsekreteraren bland annat:

Jag är imponerad av att Du orkade sitta kvar och låta, framför allt barnen, komma till tals och berätta hur de känner det inför Ditt alkoholmissbruk. Det kan inte ha varit lätt för Dig.

Det blev inte mycket tid för Dig att berätta om hur Du mår och hur Du ser på Din och familjens situation. Jag tänker att det ofta är så att den som har alkoholproblemet i familjen också får bära en hel del annat som kanske egentligen borde ligga någon annanstans. Vad jag menar är, att när Du slutar dricka kan det uppenbara sig andra bekymmer i familjen som blir synliga när det mest påtagliga problemet har upphört. Det är lätt att den som dricker blir ”syndabock” för allt som går fel i en familj. Jag skriver detta för att jag tycker att det är viktigt att Du ska känna att Dina tankar och åsikter om barnen och familjen väger precis lika tungt som (makens namn) och att jag kommer att lyssna med samma allvar på Din berättelse.

I brevet till fadern stod bland annat att läsa:

Något jag tänkte på när jag gick hem var att Du nämnde att Du också skulle behöva någon att prata med. Det tycker jag är en klok och också nödvändig tanke.

Jag tänker att du behöver prata om vad den här situationen gör med Dig och faktiskt också om var Dina gränser går för vad Du kan och ska acceptera. Det är inte på något sätt enkelt att sätta gränser och vara konsekvent, särskilt inte i förhållande till sin fru, barnens mamma. Du bär ett stort ansvar och det måste kännas tungt. Det kan inte heller vara enkelt att veta hur man på bästa sätt ska hantera olika situationer. Inte minst för barnens skull är det viktigt att Du får stöd i att orka igenom den här situationen.

Som Du vet kommer allting inte lösa sig bara för att (fruns namn) slutar dricka. Det finns, som hon själv var inne på, ett långt och krävande arbete att göra efteråt för att på nytt bygga upp förtroendet mellan familjemedlemmarna.

Detta att fortsätta dialogen och berättandet genom att skriva brev använder sig också många terapeuter av. I systemiska sammanhang är kanske Michael White och David Epston de mest välkända (White och Epston 1990; Epston 1998).

Genom att vara mer vaksam på vad som skapas här-och-nu kan socialsekreteraren på olika sätt underlätta kommunikationen mellan deltagarna så att de som deltar får tillräckligt med utrymme att göra sina röster hörda, göra så att deltagarna hör varandras röster och kanske nå ökad kunskap och förståelse för varandras perspektiv.

Själva träffarna och samtalen under utredningsarbetets gång kan därvid innebära stora möjligheter till förändring i det att familjemedlemmar och andra deltagare kommer att höra och förstå varandra på ett nytt sätt. Jag har redan tagit upp exemplet där socialsekreteraren använder videoinspelning av samtalet med barnet för att få föräldrarna att lyssna än mer på sitt barn. Det kan också vara att barnen berättar i möten med socialsekreterare och att föräldrarna och/eller andra är närvarande och lyssnar. De kan senare bilda ett eget reflekterande team och reflektera över vad de hört barnen tala om. Genom detta hör barnen hur föräldrarna, och eventuella andra personer som är närvarande, resonerar efter att de har lyssnat på barnets berättelse. Detta kan utgöra en viktig skillnad för den fortsatta kommunikationen dem emellan.

Med fokus som utredare på hur kommunikationen och interaktionen inom det som är barnets sociala system fungerar, ligger det som utredaren har att bedöma och ta ställning till förhållandevis tillgängligt och öppet. Hur förhåller sig respektive förälder till varandra, hur talar och agerar de i kommunikationen med varandra i relation till barnet? Hur interagerar förälder och barn samt föräldern med andra/annat i barnens kontext? Hur kommunicerar och agerar barnet i förhållande till respektive förälder och andra/annat i sin omgivning? Fokus blir då på vad som skapas i det mellanmänniska samspelet i barnets olika sammanhang.

När det gäller de olika möten som barnet deltar i är det viktigt för socialsekreteraren att fråga hur barnet ser på dessa möten, hur barnet vill att de genomförs och vilka hänsyn som barnet vill att socialsekreteraren ska ta i förhållande till barnet. Är barnet med på vad som planeras, har barnet fått förklarat för sig avsikterna med detta, idéerna bakom och hur genomförandet ska ske?

Jag minns till exempel att jag en dag enträget bad en socialsekreterare att ringa storebror i en syskongrupp som vi talat om. Det tillhörde ovanligheten att jag la mig i men jag hade blivit riktigt orolig för att brodern och hans två yngre syskon att när socialsekreterarna nästa dag skulle komma för att skjutsa dem till socialkontoret, kunde befaras vara oroliga över att

inte få komma tillbaka hem igen efter samtalet på socialkontoret. Hemma hos barnen fanns inte plats för det gemensamma samtalet. Det var för att underlätta för barnen som socialsekreterarna erbjudit dem skjuts. Placering i familjehem hängde i luften och det visste barnen om. Antingen skulle barnen flytta eller så skulle soporna i hemmet ut – det var den aktuella frågan. Kunde barnen nu tro att skjutsen i morgon inte bara var till socialkontoret utan också iväg till familjehem? I så fall, hur mådde barnen denna kväll inför mötet? Socialsekreteraren ringde. Storebror svarade: – De var inte oroliga. Nästa dag gick mötet mellan barnen och socialsekreterarna över förväntan. De tre barnen förberedde tillsammans med socialsekreterarna ett nätverksmöte där föräldrar och släkt skulle medverka. Innan de blev hemkörda igen bad barnen om att de, barnen och socialsekreterarna, skulle träffas ytterligare en gång inför nätverksträffen. Syskonen skulle prata mer med varandra därhemma inför nästa träff, sa de.

## Hur förbereds barnen?

Hur förberedda är barnen i övrigt inför möten med socialsekreterare? I projektet har socialsekreterarna börjat fråga föräldrarna redan per telefon, om det är första kontakten, och vid första mötet, om hur de har presenterat eller hur de kommer att presentera socialsekreterarna för sitt/sina barn. Vem säger föräldrarna att barnen ska träffa och varför? Vad vill dom att barnen ska veta om socialtjänsten och socialsekreterarna? Förbereder föräldrarna överhuvudtaget barnen på socialsekreterarnas kontakter och samtal med dem och familjen? Vad tror föräldrarna är viktigt för barnen att socialsekreterarna tänker på i mötet med deras barn?

Dessa frågor kan också vara intressanta att tala med barnen om; vilka berättelser har barnen om hur deras föräldrar uppfattar, vad föräldrarna tycker om, att barnen och familjen har kontakt med socialsekreterarna. Här kan det också vara intressant att ställa öppnande cirkulära och öppna frågor: ”Vem tycker mest om att du har kontakt med socialsekreteraren? Vad hoppas den på, som tycker allra mest om att ni har kontakt?”

En av socialsekreterarna i projektet har som *lärande exempel* hur hon vid första mötet med föräldrarna inledde med att fråga föräldrarna om vad de trodde den andre föräldern gick till socialförvaltningen med för tankar och frågor. Först frågade hon den ena föräldern och den andra lyssnade – sen växlade hon till den andre föräldern och frågade likadant. Denna inledning öppnade upp till ett samtal om såväl de förhoppningar som de farhågor föräldrarna bar in i själva mötet och om de utredningar som skulle göras om deras barn. I detta samtal kom också föräldrarna att ställa frågor och tillsammans med socialsekreteraren utforska vad utredningarna skulle kunna komma att innebära. I stället för att socialsekreteraren ensidigt informerade om

hur utredningar läggs upp och görs från socialtjänstens sida, förberedde de alla tre gemensamt för hur socialsekreteraren skulle lära känna deras familj.

Med nyfiket förhållningssätt saknas aldrig frågor att ställa. Men troligen är det fler än jag som är fostrade med att det inte är artigt att vara *för* nyfiken.

## **Respekt för barnets vilja och/eller möjligheter i samtal med barn**

Socialsekreterare och andra vuxna kan vara väldigt skickliga på att samtala med barn och med att få dem att berätta. Barnen i en tidigare nämnd studie inom projektet (Olsson 2007) sa också att barn måste tänka på att vara försiktiga när det talar med socialsekreterare.

Samtidigt som de hoppas på att socialtjänsten ska kunna hjälpa när det behövs, så är de rädda för att det som de berättar ska användas på nya, oförväntade sätt och/eller höras annorlunda än barnen avsett. De har också hört talas om att inkoppling av ”socialen” kan innebära att barn flyttas till familjehem och skiljs från sina föräldrar och syskon.

Barn lever i sammanhang av nätverk med egna berättelser om socialtjänsten och socialsekreterare. Såväl barnen själva som deras omgivning kan ha intresse av att styra vad barnen berättar i samtal med socialtjänsten. Barnen ska kunna leva både med det som de väljer att berätta för sin socialsekreterare och det som de inte berättar om. Ibland kan det, åtminstone för tillfället, vara att visa respekt för barnets situation, att inte få barnet att berätta mer än vad han/hon kan hantera i relation till föräldrar eller andra i sin omgivning. Ett bra samtal mellan barn och socialsekreterare innehåller denna hänsyn och tar också upp hur barnet respektive socialsekreteraren ska involvera föräldrarna samt vad de ska och kan göra tillsammans.

Flera av socialsekreterarna berättade om hur de förbereder barnen inför gemensamma möten med föräldrar efter att barnet och socialsekreteraren haft egna samtal med varandra. De kommer överens med barnen om vad som ska sägas och sådant som inte ska nämnas. Detta förutsätter att de inledningsvis, när de satt kontexten och kommit överens om hur de ska förhålla sig till varandra, också kommit överens om att det kan finnas sådant som barnet berättar som är av sådan art att socialsekreteraren har en skyldighet att rapportera och ingripa för att skydda barnet.

Additionally, when working with children the therapist's prejudices and beliefs about the meaning and conduct of therapy may place the child in other contradictions. At home they are told to be tidy, in therapy it does not matter; at home they are told to be obedient, then in therapy we encourage free expression; they are told not to



talk to strangers and yet we expect them to talk to us and maybe even disclose about subjects they have been forbidden to discuss. As therapists we are very good at developing trust in our clients. They feel it is safe to tell us things they have never told anyone, however we can no longer keep things totally confidential and we must be very aware not to abuse the trust and power we have. We need to let children know that certain things have to become public and cannot be kept private, and they need to be aware of the consequences of telling.

As people who are trying to empower and release the potential in youngsters, we must be aware of the contradictions we put children through our prejudices about how children should behave and be treated as well as of our own beliefs of what therapy is about. (McAdam 1995 s. 12)

Vad säger då barnen som mött socialsekreterare och familjehemssekreterare? Nästa kapitel behandlar mycket kortfattat vad barn som varit i kontakt med socialtjänsten berättade för mig om dessa möten i en tidigare studie som rapporterats om i *Barns berättelser om socialtjänstens utredningar. Samtal mellan socialsekreterare och barn* (Olsson 2007).

## Kapitel VI Vad var viktigt för barnen i samtal och möten med socialtjänsten?

I en studie som tidigare gjorts inom projektet intervjuade jag tolv barn om deras erfarenheter av utredningar och av att möta socialtjänsten<sup>43</sup>.

Det fanns flera bud från barnens sida på vad en utredning är för något. En flicka, Carolina, 12 år, med två års erfarenhet av kontakt med socialförvaltningen, använde metaforer för att berätta för mig om vad en utredning var. Jag började förklara för henne vad metaforer är för något och hur de används, vilket Carolina mer än väl redan visste skulle det visa sig. Jag (A) frågar och Carolina (C) svarar (Olsson 2007 s. 69 - 71). Det Carolina berättar är att:

### Utredningar är som en härva som dras ut till lång tråd och reds ut

A: – har du hört talas om ordet utredning, det som socialförvaltningen eller socialtjänsten kallar utredningen – ordet utredning?

C: – ja, det har jag hört. Jag har inte hört det inom socialförvaltningen, jo, [socialsekreteraren] har nämnt det några gånger

A: – ja

C: – men annars har jag bara hört det utanför så

A: – vilket sammanhang?

C: – det är väl på skolan detta måste ut

A: – ut?

C: – reda ut eller något sånt

A: – vad har du tänkt att [socialsekreteraren] menar när hon säger utredning?

C: \_ att man kan säga att man är i en stor klump [visar med händerna] så liksom som har fastnat i ett bråk så måste man reda ut det här [visar genom att dra isär händerna utåt som om en tråd fanns emellan]

A: – jaha, vad smart

C: – just det

43 Se rapporten *Barns berättelser om socialtjänstens utredningar. Samtal mellan socialsekreterare och barn* (Olsson 2007) som Länsstyrelsen i Skåne län givit ut.

A: – liksom som med garn så måste man reda ut sen

C: – en sån där riktigt inte ett garnnystan med

A: – nej

C: – bara ihopsnurrat – utan en som är en riktig – äää – så är det att reda ut det och får det gjort så att det blir bra igen

A: – ja, vilken smart metafor skulle jag kalla det, metafor det är ett sånt där ord känner du igen det ordet

C: – ja, jag har hört det på en film en gång

A: – ja, det... är ett ord som man använder för att det ska föreställa något man menar

C: – mmm

A: – men det är inte det till exempel jag känner mig som en istapp

C: – ja, jag såg på en film då så han sa jag har alltid känt mig som en sko alltså en komedi då

A: – just

C: – så är det men tänk om jag inte vill vara en sko – att jag vill vara en hatt eller handväska

A: – just det

C: – så sa pappan då: jag kan köpa en hatt till dig så sa han: jag vill inte ha en hatt jag köper en hatt – det är metafor alltså

A: – just det är en metafor, det var precis passande såsom man brukar använda ordet metafor

C: – mmm

A: – då är ju nystan eller garnhärva eller vad man nu ska säga inte nystan det är en riktig garnhärva du tänker

C: – som jag säger reda ut det så att det blir långt och fint igen [visar igen med händer och armar] liksom att det blir bra

A: – jaha, långt har det blivit det då

C: – vi kanske har nån sån [visar liten cirkel] innan var det sån [visar stor cirkel] nu har vi kanske en sån liten bit kvar och sen så är det bra tycker jag

Kristian, också 12 år, var liksom Carolina inne på att utredningar handlar om att reda ut något. Kristian tog exemplet när det trasslar till sig framför mål under fotbollsmatchen. Då måste domaren och spelaren reda ut situationen. Över huvud taget var barnen inriktade på att utredning var en process till förändring och att förändringen skedde här och nu. Utredningen skulle vara hjälpen som gjorde skillnad i deras tillvaro. De såg också utredningen som ett sätt att kommunicera och göra sin röst hörd. De var intresserade av vad som hände och skedde och ville ta del av de anteckningar som skrevs av socialsekreteraren liksom höra han/hennes åsikter och uppfattningar om barnet, om barnets situation och vad som skulle hända. Däremot visade de inget intresse för slutprodukten – den skrivna utredningen. Den betraktades mer som en rapport på sådant som redan hänt och sagts. – Vem vill påminnas om det, sa ett av barnen.

## **Man måste vara försiktig**

Såväl barnen som bodde hos sina biologiska föräldrar som barnen som bodde hos familjehemsföräldrar berättade om att de var försiktiga med vad de berättade för socialsekreterarna respektive familjehemssekreterarna. Något som sägs i ett sammanhang kan höras och användas på ett helt annat sätt i ett annat. Detta var dessa barn varse om.

Men när barnen verkligen befarade att någon hade det dåligt eller levde farligt var de beredda att ta kontakt med socialtjänsten och be om hjälp. Det verkade som om de befarade att socialtjänsten skulle förstora det som de berättade och ingripa mer än vad situationen kräver. Därför var det viktigt att inte ta kontakt för tidigt.

## **”Socialen” som förstörare**

Ordet ”socialen” var det ord som barnen i studien använde som samlingsnamn för allt det socialtjänsten kan röra sig om; lagen, förvaltningen, kontoret, verksamheten, personalen, politikerna. TV och film nämndes som viktiga källor till barnens föreställningar och erfarenheter. Senare tids TV-program med *nannies*, uniformklädda damer som skapar ordning och reda i stökiga barnfamiljer, verkade ha medverkat till att skapat nya berättelser hos barn om hur socialt arbete kan se ut. Det kan komma någon hem och se till att det blir ordning och reda därhemma. Nannysarna uppmantrar alla familjemedlemmar att ta ansvar och bidra till förändring, inklusive att barnen involveras. Barnen kopplade stränghet till nannysarnas agerande. De ryggade inför det stränga men tilltalades av att nannysarna ställer upp klara regler för vad som ska gälla. Barnen uppskattade att vuxna efterfrågar barns synpunkter och sa att socialsekreterare ställer ”bra” frågor, visar intresse och

förståelse för hur barn tänker och pratar med personer i deras nätverk (skolkamrater, föräldrar, syskon, släktingar, vänner, etc.).

Barnen har också sett på TV och film att när socialsekreterare kommer riskerar barn att tas omhand och tvingas flytta till fosterhem/familjehem om det är bråk eller andra problem därhemma. Berättelserna bland kamraterna har samma tema. Någon av kamraterna bor i familjehem eller någon har en kompis som flyttat till familjehem. Tre av barnen jag träffade bodde eller hade bott i familjehem, och ett av barnen hade tillsammans med sina föräldrar bott på ett behandlingshem. Två av de tolv barnen hade varit med om dramatiska förflyttningar till och mellan familjehem. De tre som hade erfarenhet av familjehem hade genom åren haft någon eller några socialsekreterare eller familjehemssekreterare som de tyckte sämre om. I övrigt hade samtliga barn positiva berättelser om nuvarande socialsekreterare och familjehemssekreterare. Deras egna positiva kontakter med respektive socialsekreterare och familjehemssekreterare verkade barnen förhålla sig till som om dessa var de *bekräftande undantagen* till den annars i kamratkretsen och i samhället dominerande berättelsen om ”socialen” som förstörare.

## **Socialsekreterare och familjehemssekreterare som är barnens**

Samtliga 12 barn som studien omfattade berättade om egna kontakter med socialtjänsten och egna relationer till sina socialsekreterare och familjehemssekreterare. De barn som hade äldre erfarenheter, hade också erfarenheter av att inte ha känt sig delaktiga. I nuläget verkade samtliga barn i studien känna sig delaktiga och deltagande både i vad som hände inom deras familj och i relation till socialsekreterarna. Barnen berättade att de hade sin eller sina socialsekreterare/familjehemssekreterare. De kände till hur dessa kunde nås och beskrev dem som tillgängliga. Bidragande orsak till detta verkade vara att de fått socialsekreterarens/familjehemssekreterarens visitkort med e-postadress och direktnummer<sup>44</sup>. Ett annat tecken på vad som verkade förstärka barnens känsla av delaktighet var svaret på frågan om vem som bestämde plats för deras möte med socialsekreterare/familjehemssekreterare. Barnen berättade hur de själva fått välja och att det var viktigt för dem. Barnen hade också i övrigt blivit direkt tillfrågade och hölls underrättade. Att vidarebefordra frågor, meddelanden eller nyheter från socialsekreterarna och familjehemssekreterarna överlämnades i allmänhet inte till föräldrar eller andra vuxna i deras närhet utan de blev själva direkt vidtalade av handläggarna<sup>45</sup>.

---

44 Vid projektets slut hade lämnandet av visitkort till både barn och förälder blivit till rutin för socialsekreterare och familjehemssekreterare. När en socialsekreterare 2004 i projektets början överlämnade sitt visitkort till en fyraårig pojke var det en nyhet (Olsson 2005).

45 Skillnaden som gör skillnad: att barnen uppfattas och bemöts som en egen aktör (Ibid).

## Utredningstexter som är socialsekreterarnas

På en punkt i relationen till socialtjänsten och till socialsekreterarna var barnen varken delaktiga eller informerade. Det gällde *slutprodukten av utredningsarbetet, beslutsunderlaget, den skrivna utredningen*. Några av barnen hade fått ta del av vissa bitar av utredningen och fått tillfälle att komplettera den. Några av socialsekreterarna hade visat upp eller läst vad de skrivit om vad barnet sagt, men resten av texten i utredningen hade färdigställts av socialsekreterarna helt på egen hand.

## Nallekort och Strength Cards sticker ut som det roliga

Flera av barnen tog upp att socialsekreterarna använt så kallade Nallekort. Nallekort är en kortlek med 48 olika kort med björnar, *The 48 Bears*, som ges ut av *St Lukes's Innovative Resources* i Australien (Deal och Veeken 2005). Varje kort visar en björn som med sitt kroppspråk illustrerar en känsla. Kortet kan användas på olika sätt.

*Strength Cards*, eller "Så'n är jag" som de döpts på svenska, är också 48 kort som givits ut av *St Luke's Anglicare* i Australien (Deal och Veeken 2003). Den svenska versionen har arbetats fram och prövats av familjehemsgruppen på familjeenheten i Landskrona. Bland de svenska korten finns orden (tillsammans med olika tecknade djur som illustrerar orden): pålitlig, klok, beskyddande, sportslig, ansvarstagande, självständig, hjälpsam, kreativ, energisk, äventyrlig, varm, omtänksam, öppen, känslig, effektiv, omhändertagande, duktig, förlåtande, ärlig, förtrolig, positiv, artig, tillgiven, entusiastisk, färgstark, samarbetsvillig, arbetsam, modig, beslutsam, försiktig, begåvad, avslappnad, lättsam, tålmodig, anpassningsbar, skicklig, duglig, fyndig, glad, stödjande, osårbar, skojfrisk, sparsam, kraftfull, vänlig, rättvis, ordningsam, bestämd.

Med korten följer en liten introduktionsbok (på engelska) med idéer om hur korten kan användas. Den enda regeln som finns är att det inte finns några regler. De bärande idéerna bakom såväl Nallekort som *Strength Cards* verkar handla om att korten ska hjälpa till att levandegöra samtal, hjälpa till att skapa berättelser och göra dialogen mer levande. De är tänkta att användas såväl enskilt som i grupp, och barnen i studien ger exempel på hur korten används såväl tillsammans med föräldrar som individuellt. Jag tror inte att den svart-vita texten här i min redogörelse av barnens svar och berättelser kan förmedla den glädje som deras röster bar fram när de pratade om korten.

De barn som berättat något mer om vad de gjorde när de använde Nalle-

korten nämner att de fått berätta om olika personer i sin närhet och om sig själva. De har fått välja ut de kort som de tyckt passar in på de personerna generellt eller i en viss situation. När det gällt dem själva har de på samma sätt valt de kort som passat in på dem generellt eller i en viss situation.

Några av barnen berättar också att de använt dockor, troligen så kallade Emma-dockor eller det som socialsekreterarna i Lund börjat använda, så kallade tejpingsdockor. Båda docktyperna är av trä och har utvecklats av psykologer inom psykoterapi.

## **Nyfikenhet på sin socialsekreterare**

Avslutningsvis, barnen visade och berättade att de skulle vilja hör mycket mer från sin socialsekreterare och familjehemssekreterare, om vad hon/han tycker, tänker och anger som viktigt. Ett barn påpekade att barn vill veta hur framgångsrika socialsekreterarna menar att de är i sitt arbete – med barn i allmänhet och det aktuella barnet i synnerhet. Hur ser socialsekreteraren på sin egen relation till barnet? Ser socialsekreteraren att de gör några framsteg – några skillnader?

## Kapitel VII Orienterande riktlinjer i systemisk teori och praktik

Detta kapitel innehåller en översiktlig berättelse om hur, vad jag kallar, det systemiska trädet vuxit upp och brett ut sina grenar inom olika genrer i den systemiska världens praktik. Här ingår bland annat lösningsfokuserad korttidsterapi och lösningsinriktat tillvägagångssätt<sup>46</sup>. Inom coachingen har jag/vi använt oss av arbetssätt som inspirerats av såväl lösningsinriktat tillvägagångssätt som av organisationsteorins *Appreciative Inquiry (AI)*. Kapitlet avslutas med ett avsnitt om AI.

### Det systemiska trädet

Den gren (eller genre) som jag valt att orientera mig inom, och som jag använder i min praktik som coach, handledare och utbildare, är den som brukar benämnas som den språkssystemiska. I Norden var dess mest kända företrädare Tom Andersen, professor i socialpsykiatri vid Tromsø Universitet. Innan detta manus hann gå i tryck förolyckades Tom Andersen<sup>47</sup>. Bara dryga året dessförinnan var Tom Andersen här i Skåne och föreläste för oss tillsammans med sin gode vän John Shotter<sup>48</sup>. John Shotter samarbetar också med Jaakko Seikkula, professor vid Universiteten i Jyväskylä och Tromsø. Jaakko Seikkulas tankegångar och användningen av öppen dialog i nätverksmöten har också inspirerat mig i coachingen och i samarbetet med socialsekreterare och deras klienter. Genom John har jag också tagit del av bland annat Harold Goolishians och Harlene Andersons arbete vars idéer och tankegångar jag i mångt och mycket känner mig hemmastadd i.

I det systemiska trädets stam skulle man kunna säga att två namn är inristade; det ena är Gregory Bateson och det andra är Milton H. Ericksson. Från dem och deras kollegor har det spirat flera grenar av korttidsterapi, familjeterapi, behandlings- och vårdformer, socialt arbete och verksamma idéer inom organisation och ledarskap.

Bateson arbetade som antropolog med fältstudier i Nya Guinea och Bali. Under 40-talet var han och hans dåvarande hustru Margaret Mead ledande deltagare i den tvärvetenskapliga krets som utvecklade cybernetiken i USA.

---

46 Benämningen lösningsinriktat tillvägagångssätt har jag tagit från Ben Furman och Tapani Ahola (1990).

47 Tisdagen den 15 maj vandrade Tom Andersen med sin hund längs stranden på Sörlandet i Norge. Han föll så olyckligt att han strax var död (Michaelsen 2007).

48 John Shotter, emeritus professor i kommunikation vid universitetet i New Hampshire, USA, och medarbetare vid *KCC Foundation*, London. Tips: John bjuder på många artiklar och annat som han skrivit på sin hemsida: <http://pubpages.unh.edu/~jds/>



Bateson ägnade sig åt kommunikationsteoretisk forskning som ledare för Palo Altogruppen, där han bl.a. utvecklade teorin om dubbelbindning inom familjer med medlemmar som insjuknar i schizofreni (Bateson 1998). Många av de grundläggande idéerna inom systemisk praktik härrör sig från Batesons arbete.

## Gregory Bateson

Gregory Bateson (1904-1980) tog intryck av och påverkade samtalet och forskningen inom flera områden under det han tvärvetenskapligt utforskade det han själv kom att kalla ”*the ecology of mind*” (Bateson 1987; Bateson 2000). Bateson är betydelsefull som systemteoretiker och har påverkat såväl ekologins som psykologins systemtänkande. I Batesons teorier återfinns flera av huvudprinciperna i systemisk ’approach’ (Bilson och Ross 1999) bl.a. cirkularitet, information, epistemologi, mönster, förändring och stabilitet i sociala system samt makt och etik.

Information, påpekade Bateson, produceras genom skapandet av *news of difference* – nyheter om skillnader och olikheter. Skillnader uppträder bara när minst två saker jämförs med varandra och det är den som observerar som gör jämförelsen och som beslutar om vad som är nyheter (Bilson och Ross 1999). Vi ser inte saker som något i sig själv. Vi gör en ”bild” av en människa som något fristående från sin bakgrund. Detta leder till Batesons berömda mening: ”... den grundläggande enheten för information – är en skillnad som gör skillnad...” (Andersen 2003) – ”*the news of difference that make a difference*” (Bateson 2000)

... Bilden innehåller både bakgrund och människan. Människan själv ser och beskriver sin bakgrund i termer av skillnader som han eller hon ser. Han kommer att känna till sin bakgrund i termer av skillnader som han kan se och höra och lukta och känna och smaka.

Det finns inneboende skillnader i bakgrunden, tillgängliga för de utforskande sinnena. Att definiera något som skilt från omgivningen kallar Bateson ”*the making of a distinction*”... (Andersen 2003s. 44)

På 1940-talet användes ”information” för att representera något varierande i ett självjusterande system (Nilsson 1997 refererande till Wiener 1957). En del i ett system ”informerar” en annan del av systemet om förändringen varpå en korrektiv åtgärd utförs av systemet själv. Samma princip gäller för en styrman som håller kurs för att parera vindar, vågor och strömmar med hjälp av roderändringar, och det grekiska ordet för styrman, kybernetes, har fått ge namn till principen och forskningsområdet. Det viktiga bidrag som Bateson tillförde var att tillföra *betydelsen av mening*. Därmed blir informa-

tion en del av det mänskliga medvetandet. *Människor skapar mening* av vad som sker. Inom terapin introducerade Bateson en neutral och reflekterande hållning hos terapeuter (ibland kallad återhållsam eller icke-normativ terapi (Minuchin, Lee et al. 1999). Batesons grundläggande tankegångar förstärktes under 1980-talet med idéer som hämtades ur de chilenska vetenskapsmännen Humberto Maturanas och Francisco Varelas forskning (Maturana och Varela 1992). Denna visade att en organisms perception av den yttre världen till största delen bestäms av dess egen inre struktur. Slutsatsen var att det inte finns någon objektivt vetbar verklighet och att ingen utifrån kan åstadkomma specifika målinriktade förändringar inom eller för en annan organism. Överfört till terapisituationen: en terapeut kan inte åstadkomma en specifik förändring av ett system. Möjligen åstadkomma en rubbning – ge en knuff. Systemet kan och kommer sedan att reagera utifrån sin egen struktur (Boscolo, Cecchin et al. 1990).

## **Socialkonstruktionism**

Anhängare av socialkonstruktionismen understryker också att kunskap inte är en representation av en yttre verklighet utan en konstruktion inom kommunikation (Gergen 2001; Gergen 2002; Gergen och Gergen 2003). Utgångspunkten i socialkonstruktionism är att all vår kunskap om vår värld skapas i kommunikation (Burr 1995).

*Social constructionism*: here the primary emphasis is on discourse as the vehicle through which self and the world are articulated, and the way in which such discourse functions within relationships. (Gergen 2002 s. 60)

Språket används inte bara beskrivande utan också för att skapa och göra. Världen skapas i det språk vi använder (Lang och McAdam 1999). Varje gång vi beskriver världen skapar vi densamma. Våra berättelser såväl skapar som omskapar vår sociala värld och vi med den (Lang och McAdam 1994). Makten och kraften att förändra och förändras, att utveckla och utvecklas ligger alltså i samtalen och språkets användning (Watzlawick, Weakland et al. 1996). Tom Andersen har uttryckt detta på följande sätt i förordet till kollegan Jaakko Seikkulas bok om Öppna Samtal:

Samtalen är inte bara hjälpmedel för att förstå, utan samtalen och språket har så stor kraft att de skapar. Skapar nya meningar, skapar nya relationer mellan människor, ja faktiskt (om)skapar människorna till nya människor. (Seikkula 1996 s. 4-5)

Vi ger olika mening till orden i språket när de används (Wittgenstein 2001). Den mening vi ger berättelser förändras således. Berättelsers betydelse är därmed alltid i rörelse och låter sig inte fångas i bilder:

In the classical modernist account; it is a static account in which the concepts of 'picture', and 'picturing' play a central part. (Shotter 2002 s.1)

Språkets och ordens mening låter sig inte fångas i en enda 'sann' objektiv berättelse. Någon absolut sanning eller kunskap finns alltså inte utan verklighetsuppfattningar och kunskap skapas i processer människor emellan (Burr 1995; Bateson 2000). Bateson poängterade att vi måste skilja mellan karta och terräng dvs. mellan verkligheten och vår berättelse om den. Som socialarbetare handlar detta om att skilja mellan vad som är den egna berättelsen om klientfamiljen och själva familjen.

Beskrivningar, bedömningar och diagnoser är aldrig fristående från den som gör dem (Shotter 2000). Enligt denna epistemologi finns inga objektiva erfarenheter men många olika berättelser om erfarenheter och om exempelvis en klientfamilj eller en klient. Berättelser som dessutom hela tiden förändras i responsivt samskapande mellan aktörer och annat i de olika kontexter konversationen äger rum.

It is quite possible to imagine and postulate a unified truth that requires a plurality of consciousnesses, one that in principle cannot be fitted within the bounds of a single consciousness, one that is, so to speak, by its very nature *full of event potential [sobytina]* and is born at that point of contact among various consciousnesses. The monologic way of perceiving cognition and truth is only one of the possible ways. It arises only where consciousness is placed above existence. (Bakhtin 1984 s. 81)

Truth is not born nor is it to be found inside the head of an individual person, it is born between people collectively searching for truth, in the process of their dialogic interaction. (Bakhtin 1984 s. 110)

Ovanstående antagande om språk kan ha sin praktiska utgångspunkt när det gäller hur människor samordnar sig och sina berättelser/redogörelser i t.ex. utrednings- och behandlingssammanhang i socialt arbete. För varje ny utredning och insats, med all den kommunikation som dessa innebär, så skapas, omskapas och samskapas "nya världar" och livsberättelser – berättelser som är med om att skapa våra identiteter.

Varje möte är nytt, även om vi som personer har träffats förut. Genom att förhålla oss nyfiket utforskande till det nya sammanhanget, skapas nya berättelser och vi formar ett gemensamt språk där vi alla kan göra våra röster hörda. Gamla berättelser utvecklas i nya berättelser som formar vår uppfattning om varandra, andra och annat i den sociala världen (Lang och McAdam 1994; McAdam 1995).

Ovanstående påståenden kan te sig som hissnande. Vår konventionella uppfattning bjuder oss att tänka att världen finns därute och att vi med språkets hjälp kan göra en neutral och objektiv beskrivning av denna (Hedenbro och Wirtberg 2000). Enligt den socialkonstruktionistiska epistemologin finns inga objektiva erfarenheter av "världen därute". *Sanningen* är inte en produkt av objektiva observationer av världen, utan består av sociala processer och interaktioner mellan människor som alltid måste konstitueras på nytt (Bakhtin 1991; Bilson och Ross 1999; Bateson 2000). Med andra ord; beskrivningar, bedömningar, diagnoser eller föredrag är aldrig fristående från den diskurs vari de uppstår och de personer som agerar inom rådande diskurs.

The increased awareness of the communal construction of knowledge, along with its linguistic constraints, do far more than unsettle our traditional beliefs in truth, objectivity and knowledge – beyond history and culture. Thrown into question is also the right of any particular group – scientific or otherwise – to claim ultimate authority of knowledge. (Gergen och Gergen 2003 s.5)

För att förstå varandra i olika sammanhang utvecklar vi ett gemensamt språk och genom detta språk skapar vi den värld som vi är överens om att vi deltar i.

Consider further: each of these professionals employs a different vocabulary for understanding what I call my desk. Physicists speak of it in terms of atoms, biologists of cellulose, engineers of static properties, art historians in terms of Victorian style, and economics in terms of its market value. None of these vocabularies is simply derived from individual observation. I could not read them from nature. Rather, the vocabularies seem to spring from the professional disciplines; they are forms of description and explanation particular to these traditions of practice. A physicist as such will never "observe" cellulose, nor a biologist a static property, and so on. If seems reasonable, then scientific truths might be viewed as outgrowths of communities and not observing minds. Likewise, to extend the logic, objectivity and truth would be byproducts and not make claims to universal truth, as all truth claims would be specific to particular traditions – lodged in culture and history. (Gergen 2002 s.4)

Socialkontoret eller arbetsplatsen på universitetet beskrivs till exempel här som uppbyggt av den kommunikation som sker – av de samtal som förs; *gemensamt språk, det gemensamma sättet att prata med varandra, gemensamma värderingar och synsätt som tar sig uttryck i sättet att tala* – den rådande diskursen. Förändras samtalen förändras också socialkontoret och arbetsplatsen liksom dessa sammanhangs möjligheter. Makten och kraften att förändra

och förändras, att utveckla och utvecklas, ligger alltså i samtalen och språkets användning (Watzlawick, Weakland et al. 1996).

För andra är ovanstående antaganden inte så särledes radikala. Antaganden om att vi upplever verkligheten olika så att det kan sägas finnas flera verkligheter, inte en enda, kan numera anses mer eller mindre vedertagna. Särledes märkligt ter sig inte heller antagandet att vårt språk påverkar oss och hur vi uppfattar verkligheten. Möjligen inte heller att vi förstår och använder ord olika. Frågan blir då hur den social konstruktionistiska synen på kunskap, lärande och undervisning uppfattas? Ur ett socialkonstruktionistiskt perspektiv ses också kunskap som skapelser i kommunikativ interaktion (Burr 1995). Ytterligare komplicerat blir det kanske när jag hävdar att socialkonstruktionism *inte* handlar om att skapa egna konstruktioner.

Termen ”konstruktion” kan leda till tankar om att bygga egna strukturer, att skapa konstruktioner i sitt ”inre” av det som finns ”där ute”. Socialkonstruktionism handlar dock inte om att göra egna individuella konstruktioner och tolkningar utan om att skapa i interaktion och kommunikation. Fokus ligger på vad som händer i relationer och *blir till i interaktion* emellan människor – *samskapande* – och vad som kommer till uttryck inom språket i användning.

... to focus on language rather than thought, on others rather than ourselves, on otherness and difference rather than sameness and similarity, on possibilities rather than actualities, and, perhaps most importantly, on absent-presences or on the unnoticed background to all our activities. (Shotter 2005a s. 10)

Vi kan svara och reagera på det som sägs även om utsagorna ibland kan framstå som vaga (Shotter 2005a). Ibland sitter den responsiva förståelsen av vad som sägs i magtrakten eller ”känns i hela kroppen”. Att responsiviteten blir förkroppsligad – ger sig till känna också kroppsligen – är ett återkommande tema hos John Shotter och hans kollegor Tom Andersen och Jaakko Seikkula (Seikkula 1996; Andersen 2003). Förkroppsligandet kan ses som en del av våra ”inre samtal” (Andersen 2003) dvs. kommunikation som vi har med oss själva. Inom socialkonstruktionismen eftersträvas att *inte* göra egna tolkningar och psykologisera (Gergen 2002). Budskapen finns i kommunikationen i dialogiska samtal – inget är gömt (Wittgenstein 1992; Shotter 2003b). Men för att alla röster ska bli hörda i dialogen behöver gemensamt språk utvecklas (Seikkula 1996; Seikkula, Arnkil et al. 2003) och att spontan, ömsesidig, uttrycksfull responsivitet i deltagarnas interaktion hållas levande (Shotter 2002). Inom en dialogisk relation blir vi involverade och involveras av varandra. Vi berör varandra och berörs inom kommunikationen (Olsson 2004). Inifrån ett dialogiskt samspel med varandra kan vi responsivt begripa och ömsesidigt beröra varandra (Shotter 2000; Shot-

ter 2003a; Shotter 2004d; Shotter 2005c). I terapisituationen flyttas detta fokus från mentala processer till samtalet och hur språket används inom de diskursiva relationerna (Gergen 2006). Terapin blir som dialogiskt samtal inte en fråga om att upptäcka vad som kan göras utan att skapa tillsammans i en *relationell dynamik* (Shotter 2004b, 2005b).

## Postmodernistiska tankegångar – Michael Foucault

Postmodernistiska tankegångar lever inom den, ibland kallad återhållsamma (Minuchin, Lee et al. 1999), systemiska terapin (Anderson 1999). T.ex. Michael Foucaults postmodernistiska tankegångar om att konversationen styrs av ett större regelsystem, den *diskursiva praktiken*. Denna påverkas enligt Foucault av *maktförhållandena*.

Diskursiv praktik är en mängd av anonyma, historiska regler som under en bestämd epok och för en given social, ekonomisk, geografisk eller språklig krets, har definierat de villkor under vilka utsagorna görs (Foucault 1972).

En utsaga ingår i en diskursiv formation på samma sätt som en sats ingår i en text och ett omdöme ingår i ett deduktivt sammanhang. (Foucault 1972 s.133)

*Diskurs* kallas en framställning bestående av en mängd utsagor som beror av samma diskursiva formation. Diskursen...

... bildar inte en retorisk eller formell enhet som kan upprepas i det oändliga och vars uppdykande och användning i historien man kan påpeka (och vissa fall förklara); den består av ett begränsat antal utsagor för vilka man kan definiera en mängd existensvillkor. (Foucault 1972 s. 133)

Den *makt* Foucault avsåg var inte den som kan uppfattas som en egenskap eller en egendom utan den makt som utövas som strategi. Det herravälde som denna makt leder till är inte något "man lägger beslag på" utan resultatet av mått och steg, manövrer, taktiska grepp, tekniker och mekanismer. I denna makt urskiljs ett nät av ständigt spända, ständigt aktiva relationer, snarare än privilegier som någon kan inneha. Makten kan snarare jämföras med en ständig kamp snarare än ett kontrakt som reglerar överlåtelse eller en erövring av ett område (Foucault 1987).

Man måste kort sagt inse att denna makt är något man utövar snarare än besitter, att den inte är ett av den härskande klassen erövrat eller bevarat "privilegium", utan den samfällida verkan av strategiska positioner – en verkan som kommer till synes i de underlydandes ställning och som denna ibland bidrar till att förlänga. Å andra sidan tillämpas inte denna makt utan vidare, som ett tvång eller ett förbud,

gentemot dem ”som inte har den”. Den omger dem, den sprids genom dem, den stöder sig på dem, liksom de själva i kamp mot makten i sin tur tar spjörn mot de grepp den har om dem. Detta innebär att dessa relationer sträcker sig djupt ner i samhällslagren och att de inte är lokaliserade till förbindelserna mellan stat och medborgare eller till klasskillnaderna och att de inte nöjer sig med att på individernas, kropparnas, gesternas och beteendenas plan återspegla lagens eller styrelsesättets allmänna utformning. De artikuleras mycket riktigt genom en serie invecklade kugginvecklade kuggghjul utifrån denna lagens eller styrelsesättets utformning, men de varken liknar eller motsvarar den, de besitter sin egen, specifika mekanism och sin egen, specifika utformning. Dessa relationer är slutligen inte entydiga, de definierar otaliga punkter där kraftmätningar kan äga rum, en mängd oroshärdar som var och en innebär risker för konflikter, strider och för en åtminstone tillfällig omkastning av styrkeförhållandet. Omstörtandet av dessa ”mikromakter” lyder sålunda inte under lagen om allt eller intet; det är ingenting som åstadkommes en gång för alla genom att man inför en ny kontroll över samhällsorganisationerna, får institutionerna att fungera på ett nytt sätt eller förstör dem; i gengäld kan ingen sådan tillfällig, lokal omstörtning ingå i historien annat än genom de verkningar den framkallar i hela det nätverk den är omsluten av. (Foucault 1987 s.37)

Denna syn på makten innebär en förändrad syn på kunskap och vad som talas om som etablerade ”sanningar”. Vissa perspektiv tillåts dominera medan andra undervärderas och marginaliseras. Vi måste överge tanken på att kunskap och vetande utvecklas oberoende av makt (Foucault 1972, 1973, 1987).

### **Milton H. Erickson**

Milton H. Erickson (1901 – 1980) var psykiatriker och som sådan i första hand specialiserad på hypnos. För honom var hypnos och de metoder som är anslutna till detta en av många metoder att hjälpa människor övervinna sina problem (Erickson, Rossi et al. 1978). Erickson hade ingen speciell metod. Varje klient var unik för honom. Därför skulle också värden vara unik. Ericksons fallbeskrivningar är rikt facetterade (Furman och Ahola 1990). Han berättade allegoriska, läkande berättelser och historier, gav olika uppgifter, gjorde upp ovanliga kontrakt med klienterna, gav handlingsdirektiv åt familjemedlemmarna, använde överraskande och paradoxala tillvägagångssätt, skrev terapeutiska brev, och så vidare (Haley 1973). Flera av dessa metoder har senare utvecklats vidare inom terapi och socialt arbete under benämningar som narrativa, lösningsinriktade och systemiska.

## Korttidsterapier

En del terapeuter som kommit att intressera sig för Ericksons behandlingsmetoder har i första hand intresserat sig för hans sätt att använda hypnos. Vid sidan av hypnoterapi har den ericksonska terapin också gett upphov till korttidsterapi där hypnos inte används utan andra av Erickson framförda terapeutiska principer tillämpas. Termen korttidsterapi är inte den bästa eftersom det också finns korttidsterapi som grundar sig på beteendeterapi eller psykoanalys. Därtill är termerna familjeterapi och korttidsterapi i viss mån synonyma, eftersom största delen av familjeterapin tillämpar sådana principer som utvecklats inom korttidsterapi (Furman och Ahola 1990).

Många av de lösningsinriktade tillvägagångssättens banbrytare har påverkats av Milton Erickson. Det har skapats ett antal korttidsterapier.

### Strategisk korttidsterapi

Jay Haley och John Weakland stiftade bekantskap med Milton Erickson på 50-talet då de arbetade i Gregory Batesons forskningsgrupp. Haley utvecklade idéerna vidare inom familjeterapin tillsammans med Salvador Minuchin, banbrytare inom familjeterapin och utvecklare av den s.k. strukturella familjeterapin (Haley 1988; Minuchin, Lee et al. 1999). Haley utvecklade en syntes mellan Minuchins strukturella familjeterapi och den ericksonska korttidsterapin som han kallade problemlösningsterapi (*problem solving therapy*) och gav ut en bok med samma namn (Haley 1979). Benämningen strategisk antyder att terapeuten tar ansvar för att utveckla en klar plan för varje klient och familj, dvs. strategi med vars hjälp man löser problemet. I den strategiska terapin ges klienten så gott som alltid hemuppgifter med direktiv. Dessa uppgifter skiljer sig avsevärt från fall till fall. Vid nästa besök ber terapeuten om en resultatrapport.

### MRI:s korttidsterapi

Psykiatrikern Don Jackson, också han medlem i Batesons forskningsgrupp, utvecklade korttidsterapi vid forskningsinstitutet Mental Research Institute (MRI). Terapin erbjöds som högst tio gånger. John Weakland var en av projektets ledare och med honom gavs det en stark ericksonsk prägel (Furman och Ahola 1990). MRI:s korttidsterapi grundar sig på idén att de ursprungliga orsakerna till problemen inte alls är viktiga om man vill lösa problemen. Det viktiga är det som får problem som ursprungligen vara små att växa till svåra och till synes olösliga problem. Huvudidén är att problemen blir varaktiga och svårlösta på grund av att man försöker lösa dem på fel sätt – det är lösningsmetoderna som förvärrar dem. Problemet är det sätt man försöker lösa det på. När man försöker lösa det med ”mera av detsamma” har en ond cirkel börjat snurra (Watzlawick, Weakland et al. 1996). Terapeuten blir till konsult, vars uppgift är att ta reda på hur klienten hittills försökt att lösa sitt



problem samt att försöka hjälpa honom/henne att hitta en helt annorlunda lösning på problemet (Furman och Ahola 1990). MRI har blivit speciellt känt för sina paradoxala interventioner genom uppgifter men använder också andra sätt på problemlösning (Watzlawick, Beavin Bavelas et al. 1967). Dessa innehåller alltid att klienten bör handla på ett nytt och annorlunda sätt. Att ge uppgifter förutsätter att terapeuten kan motivera klienten. MRI använder olika metoder för detta, till exempel djävulens kontrakt, det vill säga att be klienten lova att göra något utan att veta vad det handlar om (Furman och Ahola 1990), och omdefiniering (*reframing*) som går ut på att framställa situationen i ett nytt ljus. Till exempel genom att ändra perspektiv (Watzlawick, Weakland et al. 1996).

Steve de Shazers lösningsfokuserade modell växte fram ur MRI-gruppens inriktning (Furman och Ahola 1990; Minuchin, Lee et al. 1999). MRI har också fungerat som inspirationsskälla för den systemiska familjeterapins utveckling. Det italienska Milanoteamet hade använt psykoanalytisk inriktad terapi vid behandlingen av anorexia, men började i inledningen av 70-talet tillämpa idéer från MRI och allt mer från Gregory Bateson. Även om många idéer var gemensamma så byggde MRI också på helt andra grundläggande filosofiska idéer än Batesons.

Den terapimodell som utvecklades de första åren vid MRI intog en strategisk ståndpunkt, det vill säga terapeuten var mer aktivt intervenerande. Bateson förordade en mer återhållsam hållning och hyste misstro mot manipulativ användning av all form av teknologi, oavsett om den var fysisk, social eller psykologisk (Boscolo, Cecchin et al. 1990).

## **Milanogruppen**

Milanogruppen bestod av fyra italienska psykiatriker och psykoanalytiker – Mara Selvini-Palazzoli, Giuliana Prata, Gianfranco Cecchin och Luigi Boscolo – och grundade i slutet av 60-talet en gemensam mottagning i Milano. Teamet utvecklade under 70-talet den systemiska familjeterapin som är kännetecknande för Milanoterapin. Den har fortsatt att utvecklas av Cecchin och Boscolo sedan teamet splittrades i början av 80-talet. Selvini-Palazzoli grundade tillsammans med Prata en forskningsgrupp som koncentrerade sig på att undersöka anorexia och psykosfamiljers inre växelverkan.

Grunden i den systemiska familjeterapin var systemteori. Där hävdas:

att man kan se exempelvis en familj som ett självreglerande system, där varje individ påverkar och påverkas av de andra. Ingen har ensam möjlighet att styra utvecklingen, utan styrningen sker i systemet som helhet. När man vill förstå vad som försiggår mellan människor blir ett cirkulärt förklaringsätt det naturliga. (Boscolo, Cecchin et al. 1990 s. 7)

Under större delen av 70-talet arbetade gruppen som ett psykoterapeutiskt team som samlades två gånger i veckan och i genomsnitt träffade två familjer per dag. Intervjun delades upp i fem delar: försession, session, intersession, intervention och eftersession/diskussion. Under försessionen arbetade teamet fram en första hypotes om familjens aktuella problem. En teammedlem satt sedan som terapeut i rummet tillsammans med familjen. De andra satt bakom en envägsspegel och fungerade som observatörer. Under själva sessionerna validerade, modifierade eller förkastade teammedlemmarna hypotesen. Efter ungefär fyrtio minuter träffades sedan hela teamet utan familjen för att diskutera hypotesen och komma fram till en intervention. Den behandlande terapeuten gick sen tillbaka till familjen och delgav dem interventionen, antingen genom att positivt konnotera problemsituationen eller genom att föreskriva en ritual som familjen skulle utföra och som belyste problemsituationen och var utformad för att skapa en förändring. En positiv konnotation är ett budskap till familjen från terapeuten eller terapeuterna att problemet är logiskt och meningsfullt i sitt sammanhang. En ritual är av terapeuterna anvisade beteenden som familjen skall utföra antingen på vissa dagar (udda dagar, jämna dagar) eller vid vissa tillfällen (efter middagen, på morgonen.) Slutligen träffades teamet under en eftersession för att analysera familjens reaktioner och för att förbereda nästföljande session. (Boscolo, Cecchin et al. 1990)

De strategiska uppgifter som forskarna vid MRI föreslog att familjerna skulle få i slutet av intervjun, till exempel att uppmana en sängvätare att avsiktligt kissa i sängen särskilda dagar, fick en motsvarighet i Milanogruppens användning av ritualer. Dessutom formaliserade Milanogruppen bruket av terapeuter bakom en envägsspegel. Något som bara användes i forskningssyfte vid MRI och blev i Milanogruppen ett inslag även i pågående terapier (Boscolo, Cecchin et al. 1990).

Idén om positiv konnotation vittnade tydligt om det icke-lineära systemiska medvetandet som höll på att växa fram och som skulle komma att särskilja Milanometoden från tidigare metoder inom det familjeterapeutiska området. Sådana här formuleringar hade ett enormt inflytande inte bara på familjernas hållning utan även på *terapeuternas*. Den positiva konnotationen kunde inte betraktas som enbart ett knep att lura familjesystemet att acceptera en förändring eftersom även terapeuterna började att tro på den. En positiv konnotation är självfallet inte den enda möjliga förklaringen till ett symptom. När allt kommer omkring så har en lika rimlig negativ konnotation redan gjorts. Men med hjälp av en vidare syn på problemet kan man välja vilken av "sanningarna" som man tror skall bli mest användbar, eftersom ingen av dem är mindre sann än de övriga. (Boscolo, Cecchin et al. 1990 s. 23)

Senare så förändrade Boscolo och Cecchin användandet av den positiva konnotationen till någonting som ligger närmare en *logisk konnotation*. Detta för att undvika att säga till familjen att man "behövde" ett symptom eller att det var "bra", vilket skulle kunna uppfattas som en sarkasm. Boscolo och Cecchin har också förändrat användandet av ritualer, där de också anstränger sig för att undvika negativa konnotationer.

"Hypotesformuleringen" är intressant eftersom den implicit för fram tanken om terapi som en forskningsaktivitet som utövas tillsammans med familjen. Det rör sig dock inte om någon traditionell forskning utan påminner mer om experiment genomförda i enlighet med den nya fysikens villkor. Det finns egentligen inte någonting sådant som sanning utan enbart en iakttagares försök att tillsammans med familjen formulera en arbetshypotes som gör problemet logiskt i sitt sammanhang. Hypotesen måste därför vara "systemisk", dvs. den måste ta hänsyn till alla faktorerna i en problemsituation, och hur de är förenade med varandra. Man försöker inte avgöra om hypotesen är sann eller falsk. Vad som betyder någonting är i stället huruvida den visar sig vara användbar, dvs. om den leder till ny information som för familjen framåt. (Boscolo, Cecchin et al. 1990 s. 25)

Bateson noterade att vi får all vår kunskap om den yttre världen via mekanismer som söker efter skillnader. Som exempel nämner han en rörelse som är avgörande för synen och kallas mikronystagmus. Ögat skiftar snabbt fram och tillbaka och registrerar skillnader i form, färg och intensitet. Milano-gruppen tog fasta på denna insikt och skapade en intervjuteknik som också skulle söka efter skillnader.

Ur filosofisk synvinkel bygger denna intervjuteknik på antagandet att levande system karaktäriseras av cirkulära kretslopp snarare än av lineära sekvenser av orsak och verkan. De vanligast förekommande frågorna är av olika slag: frågor om skillnader i hur man uppfattar relationer ("Vem står närmast far, din dotter eller din son?"); frågor om gradskillnader ("Hur bråkigt tycker du att det har varit den här veckan om du använder en skala från ett till tio?"); om skillnader mellan nu och då ("Började hon gå ner i vikt innan eller efter det att hennes syster börjat på college?") och om hypotetiska och framtida skillnader ("Om hon inte hade fötts, på vilket sätt skulle ert äktenskap ha varit annorlunda i dag? Om ni bestämde er för att skiljas, vem av föräldrarna skulle barnen då bo hos?"). Sådana frågor innefattar en serie ömsesidigt kausala feedbackkedjor som skapar en komplex och icke-lineär enhet.

Milanoterapeuterna tänker sig att familjen presenterar olika "öppningar" som visar hur man bör gå vidare med den cirkulära intervjun

för att på ett fruktbart sätt komma fram till en hypotes. Om man till exempel tänker sig att någon i en familj, där medlemmarna har svårt att känna sig säkra på sin position i familjen, berör ett tema som svartsjuka, då skulle de cirkulära frågorna närmare utforska ett sådant temas olika förgreningar. Strukturellt har processen karaktären av ett icke-kronologiskt och icke-lineärt beslutsträd. (Boscolo, Cecchin et al. 1990 s. 26)

”Neutralitet” är kanske Milanoskolans minst förstådda begrepp. På en nivå kan man säga att det är ett sätt att på mänskliga system tillämpa Batesons idé att alla delar av ett givet system, om systemet betraktas systemiskt, måste tillskrivas lika stor betydelse. ”Du menar neutral på samma sätt som Schweiz är neutralt?”, utbrister upprörda socialaktivister och jämför neutralitet med att se mellan fingrarna. Begreppet innebär emellertid snarare att man intar flera positioner samtidigt än att man inte intar någon position alls. Om en terapeut har lyckats upprätthålla sin neutralitet under en session, kan ingen i familjen säga att han eller hon har ställt sig på den enas eller andras sida. Detta utesluter också moraliska ställningstaganden eftersom sådana i regel innebär att man tar ställning för någon och emot någon annan. Den cirkulära frågetekniken underlättar detta eftersom den låter terapeuten röra sig på ett likvärdigt sätt från person till person. Närhelst ett problem består av en uppsättning låsta koalitioner som trappas upp emot varandra och manövrerar för att få större utrymme, innebär ”neutralitet” att man kan röra sig bland dessa motstridiga krav utan att låta sig snärjas av dem och därigenom förvärja situationen ytterligare. ”Neutralitet” blir liktydigt med strävan att undvika att bli indragen i familjesystemet och med förmågan att röra sig fritt i terapin (Boscolo, Cecchin et al. 1990 s. 26)

## **Solution-Focused Brief Therapy**

På 60-talet studerade också den amerikanska terapeuten Steve de Shazer vid MRI, och grundade sedermera kliniken *Brief Family Therapy Center* (BFTC) i Milwaukee (Minuchin, Lee et al. 1999). På 80-talet utvecklade han tillsammans med sin grupp en korttidsterapi som helt kom att koncentrera sig på lösningar – de lösningar människor själva skapade. I detta tillvägagångssätt framhävs den av Erickson ofta framställda idén att människor själva har nycklarna till sina problemlösningar, även om de inte alltid vet om det (Furman och Ahola 1990). Denna korttidsterapi döptes av sina grundare till *Solution-Focused Brief Therapy* (SFBT) (de Shazer och Berg 1997). Ben Furman och Tapani Ahola i Finland använder översättningen *lösninginriktat tillvägagångssätt* medan termen *lösningfokuserad* dominerar i Sverige (Korman och Söderquist 1994; Korman 1995). Inom den anglo-

saxiska litteraturen används i allmänhet termen korttidsterapi när man talar om det lösningsinriktade tillvägagångssättet. Furman och Ahola menar att den benämning de valt ger en mera träffande beskrivning. De påpekar också att den inte innehåller föreställningen, att terapin nödvändigtvis måste vara kort (Furman och Ahola 1990).

Den lösningsbyggande samtalsmetoden grundas i stort sett på två aktiviteter, dels formulering av *mål* inom klientens referensram, dels utvecklandet av *lösningar* som bygger på *undantag* och resurser (Berg och Miller 1996). När klienten får beskriva vilka förändringar han skulle vilja se som ett resultat av samtalen med behandlaren, inriktas lösningsfokuseringen på de här aktiviteterna (Berg och Jong 2003). Det kan vara användbart att skilja mellan undantag och resurser (Korman och Söderquist 1994). Resurser är kort uttryckt allt som håller klienten vid liv medan undantagen är något som ligger i linje med vad klienten vill uppnå (målen). Avsiktliga undantag är sådant som klienten kan göra när han vill (Korman och Söderquist 1994). Spontana (slumpmässiga) undantag bara händer.

Steve de Shaver som utvecklat det lösningsinriktade tillvägagångssättet skriver att det som karaktäriserar ett sådant samtal är (de Shaver och Berg 1997):

1. att terapeuten vid något tillfälle i den första intervjun ställer den s.k. Mirakelfrågan
2. att klienten vid åtminstone ett tillfälle under den första intervjun och vid de följande samtalen, ombeds att markera (gradera ett tillstånd, en känsla eller något annat) på en skala '0 → 10' eller '1 → 10'.
3. att terapeuten någon gång under intervjun bryter för paus.
4. Att efter detta mellanspel terapeuten ger klienten några komplikationer som ibland (frekvent) följs av ett förslag eller en hemuppgift (vanligtvis kallat ett 'experiment')

De allmänna värderingar och filosofiska grunder som vägleder och inspirerar utövare beskriver Insoo Kim Berg och Scott D. Miller i följande principer eller antaganden (Berg och Miller 1996):

Första principen handlar om att huvudsakligen inrikta sig på det som klienten lyckas med när han/hon hanterar sina problem. Man framhäver klientens resurser och förmågor. Det friska existerar redan i mönstret men är helt enkelt förbisett.

Andra principen: Poängen är att framkalla klientens förmågor, resurser och goda egenskaper som behövs för att lösa problemen. Den andra principen

är denna resursanvändning och att behandlaren accepterat och arbetar inom klientens referensram.

Den tredje principen handlar om att inte använda egna antaganden om den verkliga beskaffenheten hos klienten problem till exempel vid alkoholmissbruk. Klienten känner till sitt problem och vad det är som gäller med hans/hennes egen eller andras användning av alkohol. Hellre än behandla en enda alkoholism, behandlar den lösningfokuserade terapeuten många olika alkoholismer – en ny för varje klient (Berg och Miller 1996 s. 34).

Fjärde principen förespråkar enkelhet. En liten förändring inom ett område kan till sist resultera i genomgripande skillnader på många andra områden.

Femte principen: Förändring är oundviklig. Förändring är en så stor del av livet att klienter inte kan hindra sig själva från att förändras. Terapin blir då ofta en fråga om att helt enkelt identifiera dessa naturligt inträffade förändringar och sedan utnyttja dem för att åstadkomma en lösning.

Den sjätte principen handlar om att inrikta sig på nuet och framtiden. Klienternas anpassning till nuet och framtiden ges företräde framför det förflutna. Därmed inte sagt att det människor i nuet berättar om sitt förflutna betraktas som oviktigt, utan bara att sådan information betraktas som en återspeglning av hur klienterna mår just nu.

Den sjunde principen handlar om att all terapi ska genomsyras av samarbete mellan terapeut och klient.

Den centrala filosofin kan formuleras i tre regler (Berg och Miller 1996 s. 44):

1. Om det inte är sönder FÖRSÖK INTE ATT LAGA DET!
2. När du vet vad som fungerar GÖR MER AV DET!
3. Om det inte fungerar, gör det då inte mer. GÖR NÅGOT ANNORLUNDA!

Dessa tre regler är fler 2005, i boken om korttidscoaching som Insoo Kim Berg skrev tillsammans med Peter Szabó (Berg och Szabó 2005):

- Om det fungerar, laga det inte.
- Om något fungerar en gång, gör mer av det.
- Om det inte fungerar, gör något annat.
- Förändring är konstant och oundviklig.
- Framtiden är förhandlingsbar och skapad.

- Små lösningar kan leda till stora förändringar.
- Problem och lösningar är inte nödvändigtvis alltid relaterade till varandra.
- Problem händer inte hela tiden.
- Ställ hellre frågor än tala om för klienten vad han eller hon ska göra.
- Ge komplimanger.
- Knuffa försiktigt till att göra mer av det som fungerar.

Det senare liknar hur Boscolo och Cecchin ser på interventioner. De är överens med tidigare nämnda chilenska biologen Humberto Maturana, om att det inte kan finnas någon ”instruktiv interaktion” utan bara är möjligt att utifrån, som terapeut eller socialarbetare, möjligen åstadkomma en rubbning av ett system. Systemet kan sedan och kommer sedan att reagera utifrån sin egen struktur (Boscolo, Cecchin et al. 1990).

Den systemiska interventionen, oavsett om den görs i form av ritualer (uppgift, experiment), eller som avslutande kommentarer (logisk connotation, sammanfattning) eller inom intervjuprocessen i sig, syftar således inte till att uppnå något förutbestämt mål (förutsätter dessutom linjär tanke om orsak – verkan) utan ger systemet en knuff av kreativitet på väg mot oförutsägbara resultat. Furman och Ahola skriver:

Det lösningsinriktade tillvägagångssättet är inte en skola med en teori om vad människors problem beror på och en metod för att lösa dem. Det är snarare ett betraktelsesätt enligt vilket allehanda mänskliga problem kan lösas med hjälp av kreativitet. (Furman och Ahola 1990 s.22)

De lösningsfokuserade metoderna kan sägas vara ateoretiska och klientstyrda (Berg och Miller 1996). Föga tid ägnas åt att räkna ut eller förklara problems existens. Klientens uppfattning accepteras helt enkelt. ”Problem” är bara ett av många sätt på vilket en situation eller händelse kan benämnas (Schön 1987; de Shazer 1997; Schön 2002). Begreppet problem förutsätter att man utvecklat ett begrepp om lösning:

Utan tanken på att problem kan lösas, kan det som kallas problem i den psykoterapeutiska världen lika gärna utgöra ”facts-of-life” eller olyckliga händelser som inte kan undvikas och/eller förändras. (de Shazer 1997 s.26)

Den lösningsinriktade modellen utvecklades induktivt, det vill säga terapeuterna började inte först med en teori utan med en induktiv process för att

se vad det var som fungerade och vad som inte gjorde det. Teorin kom sen (de Shazer 1997).

Lärandekurvan var brant och i processerna noterades att det var språket som var det viktigaste verktyget i relationer och i att skapa önskvärda förändringar (Berg och Szabó 2005). Språket är inte bara ett uttryck för vad vi tänker på. Genom att tala och lyssna, genom aktiviteter där vi använder ord, formulerar och skapar vi människor också nya idéer och skapar förändringar (Gergen 2002). När det inte finns ord för en idé kan vi inte diskutera konceptet som ordet skulle kunna ha använts för. Samtidigt kan vi skapa nya idéer och föreställningar genom att använda ord. (Berg och Szabó 2005)

### **Lösingsbyggande processer – Socialkonstruktionismen**

Hur ska vi då kunna göra iakttagelser i den lösingsbyggande processen begripliga, frågade sig Insoo Kim Berg och Peter De Jong (Berg och Jong 2003). De drar följande teoretiska slutsatser:

Vi menar att den teoretiska förklaring som kommer närmast de här förändringarna är socialkonstruktionismen. (...) De hävdar att individernas känsla av verklighet, inbegripet hur de ser på problem, kompetens och tänkbara lösningar, konstrueras i interaktion med andra under hela deras pågående liv. Man kan också uttrycka det som att *människor skapar mening* i interaktionen med andra. (Berg och Jong 2003 s. 329)

Vilka är då de teoretiska slutsatserna av iakttagelsen att klientuppfattningar och definitioner förändras över tid och i interaktionen med andra? Att svara på den frågan är en enorm uppgift som skär över områden som textanalys, filosofi, socialvetenskap och humaniora. Teoretiska skrifter börjar alltmer uppmärksamma språkets roll i den terapeutiska processen. De Shazer arbetade med lingvistiska insikter hos filosofer som Derrida, Foucault och Wittgenstein för att analysera relationen mellan användandet av språket, klientens meningsskapande och lösningar i den terapeutiska processen.

Socialkonstruktionister betonar att skiften i klienternas uppfattning och definition inträffar i ett sammanhang, dvs, i olika gemenskaper. Följaktligen är meningsskapande inte enbart en individuell angelägenhet då klienter kan finna privata innebörder (inklusive lösningar) utan att ta hänsyn till andra.

I själva verket lever människor alltid i etniska, familjemässiga, nationella, socioekonomiska och religiösa gemenskaper. De omformar sin mening under inflytande av gemenskapen de lever i. Inom lösingsbyggande visar relationsfrågorna tydligt hur behandlaren kan



undersöka klientens uppfattning om sitt sammanhang.

Förutom att betona att klienten måste utveckla sin egen individuella mening i gemenskapen, uppmärksammar socialkonstruktionisterna också den stora kollektiva mångfald som klienten kommer ifrån. Klienternas bakgrund återspeglar olika etniska grupper, nationaliteter, socio-ekonomiska status, osv. Enskilda klienter återspeglar de multipla verkligheterna i dessa gemenskaper.

Vad blir följden av socialkonstruktionisternas åsikter för utövare inom hjälpyrken? Idealet är att se behandlaren som en samarbets- eller samverkanspartner när klienterna förändrar synen på sig själva och skapar bättre liv. Som Goolishian och Anderson (1991) skriver:

*Att arbeta med klienter blir en samskapande och jämställd process i motsats till en hierarkisk expertprocess. Behandlarens expertis blir att vara ”i” samtalet med klientens expertis. Behandlaren blir nu den som skall läras och informeras snarare än en teknisk expert som redan vet.*

När du börjar förstå socialkonstruktionisternas teoretiska idéer om och definitioner av verkligheten och hur människor skaffar sig dessa, kommer du att märka att det blir lättare att förstå hur lösningsbyggande hjälper klienter att utforska sina definitioner av verkligheten (problem, mirakel, framgångar, styrkor och lösningar) då de anstränger sig för att skapa ett bättre liv. (Berg och Jong 2003 s. 330)

De här skiftena i klienternas uppfattningar och verklighetsdefinitioner, som är en stor del av dessas lösningsbyggande, inträffar vanligtvis i samtal om alternativa framtider och användbara undantag. Lösningar verkar bero mer på klienternas förmåga att utveckla och vidga sina definitioner av vad de vill och hur de skall få det att hända än på vetenskaplig problemdefinition, problembedömning och intervention. Om det är så, bör rollen för dig som behandlare vara den som Anderson och Goolishian (1992) kallar för *samtalskonstnär*. Genom att använda dina färdigheter i att upprätthålla målinriktade samtal låter du klienterna utveckla vidgade uppfattningar och definitioner. I själva verket är det inte behandlaren som stärker klienterna eller konstruerar alternativa meningar åt dem. Det kan de göra själva (Berg och Jong 2003).

## **Lösningsfokuserade samtal**

Konsekvensen av sökandet efter lösningar, efter ”skillnaden som gör en skillnad” (Bateson 2000) är att det fokuseras minimalt på problemen i lösningsfokuserad intervju. Terapeuten använder alla tillfällen att understödja klienten till att tala om det som fungerar för att öka klientens tilltro till sin

egen förmåga att förändra sitt liv. Terapeuten uppmärksammar och utgår från klientens referensram och bortser från sin egen. För att öka sin nyfikenhet försöker terapeuten förhålla sig såsom icke-vetande (Anderson 1990; Anderson 1999; Anderson och Goolishian 2001). Nyfikenhet är en viktig utgångspunkt inom den systemiska terapin och Milano-gruppens arbete. Terapeutens nyfikenhet smittar av sig på familjen, som i sin tur utvecklar en nyfikenhet på alternativa beskrivningar eller uppfattningar och andra versioner. Användbara frågor kan vara (Berg och Miller 1996):

1. Frågor som uppmärksammar förändringar före terapin.
2. Frågor om undantag: att framhäva aktuella och tidigare framgångar.
3. Mirakelfrågan.
4. Skalfrågor.
5. Klara av-frågor – hur det kommer sig att det inte blivit värre.

Mikaelfrågan kan formuleras på följande sätt (Berg och Miller 1996 s. 116):

Jag vill ställa en annorlunda fråga. Du behöver använda din fantasi. Tänk dig att du går hem och lägger dig ikväll efter dagens samtal. Medan du sover inträffar ett mirakel och problemet som fick dig att komma hit är löst, bara så här (knäpper med fingrarna). Eftersom du sov, visste du inte om att miraklet hade hänt. Vad tror du blir det första lilla tecknet i morgon bitti som visar att det hänt ett mirakel och att problemet är löst? (Berg och Miller 1996)

Mirakelbilden är som mest användbar när den skildras på ett detaljerat och mätbart sätt. Inre känslor som alstras genom mirakelbilden bör beskrivas i form av yttre tecken på förändringar som kommer att inträffa (Berg och Miller 1996 s. 118):

Tänk dig att du känner detta inre lugn (eller känner dig nöjd med dig själv, eller känner dig som ditt gamla jag igen) imorgon efter miraklet. Vad tror du att du kommer att märka som är annorlunda med dig som säger dig att du har fått detta lugn? (Berg och Miller 1996 s. 118)

När nu klienten har en föreställning om ”mirakelbilden” är det dags att göra honom till ”mirakelarbetaren”. Nästa steg är att omforma en liten del av miraklet till verklighet och hjälpa honom att föreställa sig vad som kommer att förändras i hans liv när han verkligen gör saker för att få miraklet att hända. (Berg och Miller 1996 s.120)

Det är viktigt att betona hur terapeuten, genom valet av vissa frågor och

inramande språk, engagerar familjen att i det gemensamma arbetet skapa sig en ny historia/berättelse (Korman och Söderquist 1994). I de berättelser vi hela tiden nyskapar i nuet finns dåtid och framtid. Vi berättar, återberättar, lägger till och drar ifrån. Varje ny upplevelse förändrar upplevelsen i nuet, förväntningarna på framtiden och färgar och modifierar våra minnen. Nya idéer, berättelser och beteenden utvecklas (White 2000; White och Epston 2000).

I mötet mellan klienten och behandlaren skapas en historia/berättelse som tar sin utgångspunkt i klientens upplevelse av sin problematiska tillvaro. Klienten kommer inte med en färdig berättelse. Han har en upplevelse av problemet men själva berättelsen utvecklas i samspelet med dig. Beskrivningen (den i samtalet skapade berättelsen) av klientens problem/lösningar kan vara oerhört lik klientens upplevelse. Den kan vara starkt bekräftande av att klienten har ett olösligt problem och kan få klienten att känna sig djupt bejakad och bekräftad. Det tillförs dock ingen ny information och utan ny information är det risk för att klienten inte hittar några verktyg för att börja göra något åt sitt problem.

Förändringsmöjligheter föreligger när den i samtalet skapade bilden är så pass lik klientens upplevelse att den kan accepteras, men samtidigt, så pass olik att den ger ett nytt och annorlunda perspektiv. Är skillnaden för liten finns inte förutsättningar för förändring. Är skillnaden för stor finns ofta inte ens förutsättning för fortsatt kontakt. ”Den behandlaren förstod ju ingenting, det var inte lönt att fortsätta” eller ”Det var det dummaste jag hört”, tänker klienten och avslutar kontakten.

Användbar feed-back för klienten är när historien är tillräckligt lik för att accepteras som en beskrivning av hans upplevelse, men också tillräckligt olik för att öppna nya perspektiv, möjligheter och hopp. (Korman och Söderquist 1994 s. 19-20)

Samtalen med lösningsinriktning kan vara organiserade med eller utan team närvarande. När team finns sitter medlemmarna i teamet och observerar samtalet bakom en envägsspegel eller genom att videospelning förmedlas till ett intilliggande rum. Behandlaren träffar sedan teamet under pausen och de ger förslag till feedback. Denna kallas ibland sammanfattning. Teamet som medverkar har till uppgift att (Korman och Söderquist 1994):

- hjälpa terapeuten att observera och uppmärksamma klientens resurser, kompetens och styrkor.
- hjälpa terapeuten att hålla linjen i samtalet.

- hjälpa terapeuten att hålla olika beskrivningar av verkligheten levande.
- hjälpa till att hitta rätt under utbildningen.

När feedbacken/sammanfattningen formuleras för klienten består den vanligtvis av tre grundläggande delar: beröm, brygga och uppgift. Alla tre är utformade för att visa att du har lyssnat uppmärksam, att du instämmer med klienternas åsikter om problemen, att du vet vad de vill skall vara anorlunda i livet och vilka steg de skulle kunna ta för att förbättra sina liv. Bryggan ger den logiska grunden för förslag till uppgift. Innehållet är oftast hämtat från klientens mål, undantag, framgångar och uppfattningar (Berg and Jong 2003). Uppgiften varierar utifrån vad som kommer upp under samtalen. Standarduppgift vid det första samtalet skulle kunna vara:

”Mellan nu och nästa gång vi möts skulle vi vilja att ni observerar, så att ni nästa gång kan beskriva det för oss, vad som händer i er familj som ni vill skall fortsätta att hända.” (de Shazer 1997 s. 22)

Under pausen kan klienten stanna kvar i samtalsrummet eller gå ut en stund. Om intervjun skett i terapeutens arbetsrum kanske han/hon ber klienten att återvända till väntrummet. När terapeuten är klar med sammanfattning och eventuell uppgift återsamlas klienten och terapeuten respektive teamet i sitt rum. En del behandlare ger klienten ett uppdrag under pausen. När till exempel Tom Andersen (Andersen 1987; Andersen 2003) arbetar med reflekterande team får klienten även lyssna på teamets reflektioner. Ett annat exempel är att behandlaren ber klienter tänka ut en uppgift för sig själva under pausen, något de tror kan vara användbart för dem. Då klienter kommer med en egen uppgift väver behandlaren in den i sin egen feedback.

Hela mötet har vanligtvis följande struktur framför allt när det gäller det första samtalet (George, Iveson et al. 1990 s. 15 - 16):

1. ”Problembefriat samtal”: bygga upp samförstånd och lokalisera starka sidor hos klienten.
2. Konstaterande av problemmönster.
3. Utforskande av lösningsmönster, dvs. undantag från de dominerande bekymren.
4. a) lyckade försök att reducera problemet
5. b) framgångsrika handlingar och tankar inom andra livssfärer.
6. Fastställa mål för terapin: hur kommer livet att te sig utan problemet (”mirakelfrågan”)?

7. Definiera möjliga lösningar: små steg eller förändringar som anger att problemet är på väg att lösas.
8. Paus för konsultation (med teamet eller terapeuten ensam).
9. Feedback (endast positiv: beröm).
10. Fastställa uppgiften.

Andra och kommande möten inleds med utforskande om vad som blivit och varit bättre sen förra träffen, Samtalen bygger på en process som kan kallas *att dekonstruera ramen* (de Shazer 1997). Under samtalet, först när terapeuten hjälper klienten att söka efter undantag, och sedan när terapeuten hjälper klienten att föreställa sig en framtid utan problemet, bryter terapeuten underförstått ner ramen i mindre och mindre bitar. Terapeuten söker efter en punkt, vilken som helst, där klientens logiska system är alogiskt, en punkt som river ner hela den problematiska konstruktionen. Avsikten med att dekonstruera en allmängiltig ram är att producera en *oavgörbarhet*, ett nav kring vilket man kan bygga en lösning (de Shazer 1997). I övrigt har dessa samtal liknande upplägg som det första (se ovan).

Förutom koncentrationen på så kallade Mirakelbilder och skalfrågor är de grundläggande samtalsteknikerna inom lösningsinriktade samtal desamma som inom den systemiska terapin i övrigt; att lyssna, ställa frågor, få fram detaljer, upprepa klientens egna ord, använda öppna frågor (till exempel när? vem? vad? hur?), sammanfatta, omformulera, uppmärksamma det icke-verbala, använda tystnad, göra positiva omformuleringar (uppskattande alternativt berömande), vara bekräftande, fokusera på språket och meningskapandet i språket, frågor och reflektioner utifrån skillnader, olikheter, mångfald och cirkulära frågor. Frågorna är utforskande och fokuserar på nuet och framtiden. Också här eftersträvas ömsesidig dialog.

Varje fråga och svar skapar ny förståelse och annan begriplighet, vilket gör att samma fråga kan upprepas och ändå ha en ny mening. I detta kan t.ex. intervjuaren spinna vidare och välja att fråga om och om igen efter varje svar: "– Vad mer?" (Berg och Szabó 2005) Svaren kan listas (Freedman och Combs 1997) och göras mer överskådliga genom att skrivas upp på whiteboardtavla eller storblock. Detta gäller också andra svar, till exempel vid användning av skalor och frågor om gradskillnader i skalorna.

Frågetekniken innehåller också externalisering. *Externalisering* avser en teknik som objektifierar och avpersonifierar företeelsen eller problemet. De externaliserade samtalsens funktion handlar är att *förflytta* "problemet"/företeelsen, som konversationen handlar om, *från* att ha talats om som existerande *inom* personer *till* omtalad och återskapad som "en situation"/företeelse *utanför*, tillgänglig också för andra (White 2000).

Avslutningsvis:

Det lösningsinriktade tillvägagångssättet anses passa de allra flesta klienter eftersom det anpassas speciellt för varje situation och klient (Berg och Jong 2003). Det lösningsinriktade tillvägagångssättet skiljer sig från andra terapeutiska metoder i det att det vanligen inte strider mot dessa andra metoder och därför inte utesluter att de används parallellt med lösningsinriktade metoder (Furman och Ahola 1990). De forskningsstudier som hittills gjorts ger stöd för att lösningsfokuserad korttidsterapi kan vara bra för klienterna. Den breda spridning av symptom och klienter och den mångfald som det lösningsinriktade tillvägagångssättet använts i visar att det är användbart på många områden. Det sägs också att det behövs fler studier (de Shazer och Berg 1997; Berg och Jong 2003).

## Appreciative Inquiry (AI)

*Appreciative Inquiry (AI)* handlar om ett förhållningssätt, metod som teknik, som syftar till att underlätta dialog och dialogiskt samspel (Hammond 1996; Lang 1999; Hornstrup och Loehr-Petersen 2001). AI uppstod som begrepp i mitten på 70-talet genom David Cooperrider och hans kollegor (Cooperrider och Whitney 2003). Utgångspunkter i AI är: (1) I varje samhälle, organisation eller grupp fungerar alltid någonting. (2) Det vi fokuserar på blir vår verklighet. (3) Verkligheten skapas i ögonblicket och det finns många verkligheter. (4) När en grupp eller organisation får svara på frågor skapas något nytt. (5) Människor känner mer förtröstan och känner sig mer bekväma att tala om framtiden (det okända) än att lyfta fram delar av det förflutna (det kända). (6) När vi lyfter fram delar av det förflutna bör det vara de bästa delarna. (7) Det är viktigt att värdera och uppskatta skillnader och olikheter. (8) Genom språket skapar vi vår verklighet (Hammond 1996).

Som metod handlar AI om att söka efter det som fungerar och lyfta fram framgångsberättelser. När vi skall finna lösningar är det lättare att utgå från något vi lyckats med än tvärtom (Hammond 1996). Tekniken går ut på att ställa frågor som lockar fram engagemang, förstärkande nyfikenhet och utforskande i förhållningssättet. Inriktningen är att ställa frågor som söker efter, eller som i sig skapar, skillnader. Frågorna som fångar livgivande situationer och lyfter fram berikande erfarenheter skapar kreativitet och delta-gande, väcker uppmärksamhet, överraskar och uppmärksammar skillnader, till exempel frågor om höjdpunkter, stunder som berör, något som är an-norlunda, ”sticker ut” och känns speciellt (Lang 1999).

Att visa *appreciation* handlar inte om att på traditionellt sätt visa sig positiv och uttrycka beröm. Det handlar istället om att positionera sig själv i samtal på ett sätt som respekterar komplexiteten i situationen och bidrar till att föra processen framåt.

## Kapitel VIII Coaching i socialt arbete

I detta kapitel behandlas dialogcoachingen inom projektet. Jag använder här några utdrag ur de inledande transkriptionerna.

### Lyxig och jobbig

#### Utdrag 1 från grupp 3

Socialsekreterare A: – Du frågade vad du skulle ge för ord på vägen till dem som nu står inför att ha Ann-Margreth. Om jag ställer samma fråga till dig? Vad skulle det vara?

Socialsekreterare C: – Det skulle vara att verkligen vara delaktiga, vara aktiva, att ta vara på den tiden, och vi använde ordet att njuta...

Socialsekreterare A: – Ja.

Socialsekreterare C: – Tänk, här kommer en människa till mig och så får jag sitta där i kanske två timmar och det är ingen som kommer och säger till utan får hon sitta där hur länge som helst. Att verkligen [visar med händerna] ta den möjligheten till någon slags inre utveckling och fundera över varför gör jag som jag gör och hur jag tänker och så...

Deltagarna talar om coachingen som värdefullt för att kunna fördjupa sig och arbeta med eftertanke. Coachingen kändes både lyxig och jobbig.

Deltagarna var varken vana vid att ha så mycket fokus på sig själva eller vana vid att sätta ord på sitt eget använda arbets- och förhållningssätt eller sina egna förmågor och talanger.

#### Utdrag 2 från grupp 2

Socialsekreterare 6: – Nej, för det blir så tydligt när man ser det på band. För mig har det inte varit så mycket det utan det har nästan bara varit det här att börja tänka efter vad jag gör. Det har varit, tycker jag, det andra också som du säger, men mest [visar mot hjärtat] det här: – Men vad gjorde du? Vad gjorde du som gjorde att...? Det fokuset: – Nä, jag vet inte, brukade det alltid börja med då Ann-Margreth frågade. – Jag vet inte. Så tänker man efter och tänker efter och så hjälper hon till och försätter en – vad jag tycker att coachingen

varit bra i har varit att försätta sig tillbaks i en situation som man var i för en dag sen eller en vecka sedan eller vad det nu var. Jag har så svårt att återberätta och redogöra precis för vad som har hänt – men hon hjälper jättebra till och så plötsligt är man där...

Socialsekreterare 7: – ... och minns saker.

Socialsekreterare 6: – Ja, minns saker. Hon hjälper till att plocka fram dom och sen framför allt det där, sen det där: – Vad gjorde du? – Ja, just det, gjorde jag något?

Socialsekreterare 5: – Men det känner jag igen mig i. Det är så lätt att hamna i fokus kanske inte så mycket i att barnets sa så här men att barnet gjorde så här. Föräldrarna är så här, säger så här, uttrycker sig så här, men vad jag gör eller vad jag bidrar med har man liksom inte så mycket fokus på. Ställde jag den här frågan? Hur gjorde jag? Vad sa jag?

Socialsekreterare 6: – Och hur ställde jag frågan?

Socialsekreterare 5: – Mm. Och vad blev det av det sen? Och sen plocka upp vad tusan det var för trådar som man missade i det där som kanske var viktiga och kunna ta tillbaka det nästa gång.

Coachingen kom att handla om att arbeta med att öka deltagarnas uppmärksamhet på sitt eget agerande och sin egen medverkan i olika sammanhang. Vad innebar det att göra ingenting eller någonting? Vad var det som deltagarna med framgång använde hos sig själv?

### Utdrag 3 ur grupp 3:

Socialsekreterare B: – Jag tror jag tänkte, jag tänker i alla fall nu, det jag tänker på nu – så fort jag pratade med en människa så händer det ju någonting – men det är något vi inte sätter ord på – sånt som är svårt att sätta ord på överhuvudtaget – man vet ju inte riktigt – det är ju inte så att man medvetet tänker att nu säger jag det och så händer det men... alltså det är ju flummigt men det är väl det här att det faktiskt händer något i själva samtalet och att det sätter igång processer i den andra människan och det är också något som gör något med mig – som jag sätter ord på – som jag annars kanske inte skulle lagt märke till.

Socialsekreterare A: – Just det. Det var så jag uppfattade dig... att det var som att få fatt i något som man redan gör och sätta ord på det.



Socialsekreterare B: – Mmm.

Socialsekreterare A: – Som mitt eget. När jag inte tror att jag gör någonting – jag kommer att tänka på, om jag ska lägga till, att [socialsekreterare C:s namn] kom in med ett väldigt bra Nalle Puh-ordspråk.

Socialsekreterare C: – Det var just det när Nalle Puh säger: – Att nu ska jag gå ut och göra ingenting – och så gjorde jag det!

Alla [skrattande]: Ja.

Socialsekreterare C: – Det var ju lite det vi talade om – att vi gör någonting...

Socialsekreterare A och B : – Ja

Socialsekreterare C: – Att man gör någonting med ingenting...

Socialsekreterare B: – Ja, vi är väldigt åtgärdsfixerade på ett sätt – vi är på att vi ska göra – det säger [chefens namn]: – Gör något! – Att vi ska handla – göra något. Det är väl jättebra i vissa sammanhang – men just i själva samtalet är det kanske inte så att vi ska ha så mycket tankar direkt där. Vi ska i stället ha reflekterande och en öppenhet, ja, både för mig själv och för den andra. Det har varit så ofta att vi ska ge råd och säga att gör si och så, men det genererar inte så mycket medan det här det öppnar... genererar mer i samtalet.

Coachingen omfattade huvudsakligen två spår. Det ena spåret var utvecklingen av arbetet i utvalda klientärenden, det andra socialsekreterarnas egen personliga utveckling och lärande. Det senare handlade om att bli varse sina egna insatser och den egna skickligheten i arbetet, för att vidareutveckla färdigheter och ta till vara egna talanger.

## **Att bli varse sina egna insatser och färdigheter**

Deltagarna var ovana vid att sätta ord på vad de faktiskt gjorde/gör i det sociala arbetet, i samtal och möten med klienter och med varandra. Samtidigt hade de stor vana vid att koncentrera långa händelseförlopp till korta sammanfattningar, dra slutsatser och göra snabba bedömningar när det gäller klienternas agerande och levnadsförhållanden. Som coach koncentrerade jag mig på att ställa frågor som förflyttade deltagarnas berättelser

- till fokus på detaljer och de små, små stegen som skeenden och förändringar består av.

- från bedömningar och slutsats-pratande till detaljerade beskrivningar och redogörelser.
- till fokus på interaktion och kommunikation i klientens nätverk.
- inklusive interaktion och kommunikation utifrån deltagande socialsekreterare/familjehemsekreterare.

I coachingen blev de dessutom tillfrågade om vilka idéer och tankegångar de använde i valet av metoder och tekniker.

Mitt uppdrag som coach var att använda mig av *Appreciative Inquiry (AI)* och ett systemiskt utforskande förhållningssätt. I språkssystemisk användning av AI, och utifrån narrativa metoder, intresserade jag mig för de berättelser deltagarna berättade. Vi koncentrerade oss på händelseförlopp, utvecklingen i möten, på samskapandet och kommunikationen mellan deltagare och ägnade mycket uppmärksamhet på *detaljer* – detaljer som gör skillnad. Den levande idén var också att det inte är de ursprungliga orsakerna som är det viktiga utan de *sätt* som valts och väljs att lösa uppgifter på (Watzlawick, Beavin Bavelas et al. 1967; Watzlawick, Weakland et al. 1996). Det innebar att vara nyfiken på skeenden i interaktion och kommunikation i olika sammanhang, ur olika perspektiv och i olika positioner.

## Dialogiskt frågande och berättande

Men vad var det som jag/vi gjorde när vi möttes i coaching?

Här följer ett utdrag ur de inledande transkriptionerna som belyser coachingens metodik.

### Utdrag 2 från grupp 3:

Socialsekreterare B: – Det där är intressant vad just Ann-Margreth gjorde som gjorde att du kan känna dig lite lugn i dig själv, att du är okej som du är – att det förhoppningsvis ska hamna hos klienterna – att du ska förmedla detta... att förmedla det då, att låta det vara och låta hjälpen hitta sig själv. Kan du se vad det var i Ann-Margreths hållning som gjorde att du kan känna dig lugn i dig själv, att du är nöjd, att du är okej?

Socialsekreterare C: – Ja, det tror jag. Hon lyssnade ju också mycket. Hon var ju ingen nolla – Hon gav ju tillbaka så det blev en dialog, en mycket lyssnade sådan, såsom jag också skulle vilja vara och eftersträvar. Något man måste jobba med hela tiden – jag måste jobba med hela tiden.

Socialsekreterare B: – Hon gav tillbaka men hon gav inte råd?

Socialsekreterare C: – Nej.

Socialsekreterare B: – Vad gav hon tillbaka då?

Socialsekreterare C: – Hon gjorde det kanske med frågor. Ja, sådana frågor som jag tycker att jag själv fick tänka i.

[Mobiltelefonen ringer till socialsekreterare B och socialsekreterare A tar över.]

Socialsekreterare A: – Det här med frågorna – frågor för att fördjupa – är det det du tänker mest på?

Socialsekreterare C: – Lyssnande frågor om man kan uttrycka det på det sättet.

Socialsekreterare A: – Mmm.

Socialsekreterare C: – Reflekterande frågor som sätter igång processer [visar med rörelse vid sidan om huvudet] som jag tycker är väldigt spännande. Och det tycker jag att Ann-Margreth har hjälpt mig med, att tänka i nya tankar – hela tiden behöver man nya banor – nya linjer i huvudet skulle jag säga.

Deltagarna talade också om att coachingen skapade olika skillnader. Den gav inspiration till nya infallsvinklar, nya tankebanor, annorlunda frågor, att bli varse vilket perspektiv som var i användning och vilka andra perspektiv och positioner som också skulle kunna gå att förflytta sig till och prova sig fram. Våga röra sig, följa med och utforska det annorlunda.

I länsstyrelsens projektdirektiv lades särskild vikt vid användandet av barn- och klientperspektiv i arbetet samt att göra klienterna mer delaktiga och deltagande i utredningsarbetet. Dialog innebär att involvera andra och låta sig själv bli involverad – att komma in i ett gemensamt samspel och låta sig beröras. Både klient och socialarbetare blir mer öppna och inbjudande gentemot varandra i tankar och funderingar. Genom dialogen eftersträvade man att göra barns och andra klienters röster mer hörda men också att göra socialarbetarnas röster mer hörda hos klienterna. Dialog handlar om ömsesidighet – om att ställa sig till förfogande för varandra. Det talades särskilt om att barnen blivit synliga, vidtalade och inbjudna till dialog med socialsekreterarna.

## Medvetandegörande

De frågor jag ställde till deltagarna och de samtal vi förde inom coachingen utgick från det uppskattande förhållningssätt som utmärker AI och lösningsinriktat tillvägagångssätt. Frågorna avsåg att hjälpa deltagarna att bli mer varse om sin egen förmåga, skicklighet samt de talanger och färdigheter som de framgångsrikt använde sig av i sitt arbete. Utgångspunkten i AI är att vi utvecklas bäst i en anda av uppskattning och lär oss mest genom att förhålla oss nyfiket utforskande till och undersöka de fungerande alternativen. En av de mest legendariska coacherna i idrottsvärlden, Timothy Gallwey, lyfte fram värdet av att i utveckling och lärande överhuvudtaget inte behöva identifiera och hindras av idéer om att inte kunna eller avvika. Gallwey använde bland annat ett exempel från föräldrars och barns samspel när barn lär sig gå:

Yet, children not only learn how to walk very well, but they gain confidence in the natural learning process which operates within them. Mothers observe their children's efforts with love and interest, and if wise, without much interference. If we could treat tennis games as we do a child learning to walk, we would make more progress. When the child loses his balance and falls, the mother doesn't condemn it for being clumsy. She doesn't even feel bad about it; she simply notices the event and perhaps gives a word or gesture of encouragement. Consequently, a child's progress in learning to walk is never hindered by the idea that he is uncoordinated. (Gallwey 1997 s. 36)

Lev S Vygotskij (1896-1934), som spelat stor roll inom den moderna pedagogikens och psykologins utveckling i Sverige, påpekade att lärandet sker genom att barnet först gör det nya och först senare, i relation till den vuxne, blir medvetet om det. För att medvetandegöra och lära sig behärska något måste man alltså förfoga över det genom att göra det redan (Vygotskij 1999). Detta kopplar jag till coachingen och de deltagande socialarbetarna. I coachingen medvetandegjorde deltagarna de metoder och tekniker som de använde och blev mer varse om de färdigheter de använde – sin egen yrkesskicklighet.

## Paradoxer i medvetandegörande

Det icke medvetandegjorda är inte alls delvis omedvetet och delvis medvetet. Det betecknar inte en grad av medvetenhet utan en annan riktning av medvetandets aktivitet. Jag knyter upp en knut. Jag gör detta medvetet. Emellertid kan jag inte berätta exakt hur jag bar mig åt. Det visar sig att min medvetna handling inte var medvetandegjord, eftersom min uppmärksamhet var inriktad på själva akten att knyta upp, men inte på hur jag bar mig åt. Medvetandet represen-

terar alltid någon bit av verkligheten. Objektet för mitt medvetande är uppknytandet av knuten – dvs. knuten och det som sker med den men inte de handlingar som jag utför när jag knyter upp, eller hur jag gör detta. Men just detta kan bli ett objekt för mitt medvetande – då kommer detta att vara ett medvetandegörande. Medvetandegörandet är en medvetandeakt, vars objekt just är själva medvetandets aktivitet. (Vygotskij 1999 s. 293)

Att medvetandegöra, det vill säga att överföra från handlingsplanet till det språkliga planet, återskapa den i fantasin för att kunna uttrycka den i ord, är en krävande process som kräver särskild uppmärksamhet (Vygotskij 1999). När vi är upptagna med att medvetandegöra oss själva om hur gör vi gör något är det detta som upptar vår uppmärksamhet. I coachingen kunde vi i lugn och ro ägna oss åt denna medvetandeakt – reflektera över de handlingar deltagarna utförde. När vi lyckas med att bli medvetna blir vi paradoxalt nog samtidigt så upptagna med detta att vi riskerar att inte följa med i allt annat som händer. Dessutom ju medvetnare vi blir desto mer information behöver vi för att medvetet klara situationen:

Medvetandets kultur och civilisation har firat väldiga triumfer, men skapar också väldiga problem. Ju större makt medvetandet får över tillvaron, desto större blir problemet med medvetandets informationsfattigdom. [...]

Det är viktigt att våga vara glad över att man inte har full kontroll, över att man inte alltid är medveten, att våga njuta av ickemedvetandets livfullhet och blanda den med medvetandets disciplin och pålitlighet. Livet är som bäst när man inte är medveten om det.

Medvetandet innehåller inte mycket information, för information är just annorlunda och oförutsägbart. Medvetandets besinning består i att det erkänner att människor har behov av mer information än medvetandet kan tillhandahålla.

Människor har behov av den information som medvetandet innehåller, liksom vi har behov av kartan för att hitta i terrängen. Men det viktigaste är inte att kunna sin karta; det viktiga är att kunna sin terräng. (Nørretranders 1991 s. 547-548)

Blir vi för upptagna av kartan (eller tekniken, metoden, manualen, planen för det vi ska göra) riskerar vi förlora vår uppmärksamhet i nuet och spontana respons i kommunikationen och samspelet med andra deltagare i samtal och möten. Vi behöver släppa loss från dessa och det så kallade medvetna handlandet och följa med i det som sker: – Tricket, säger Gallwey, är att släppa taget och låta det som sker ske. Med Vygotskijs ord skulle man kunna säga att Gallwey säger: – Släpp loss från medvetandegörandet. Lita

på att din kropp lärt sig att svara på vad som hörs och behövs i det unika sammanhanget. Tricket för detta i sin tur är att inte identifiera sig själv med det man vill utföra, säger Gallwey. Han använder bland annat exempel från tennisvärlden:

The trick is not to *identify* with the backhand. If you view an erratic backhand as a reflection of who you are, you will be upset. But you are not your backhand any more than a parent is his child. [...]

Remember you are not your tennis game. You are not your body. Trust the body to learn and to play, as you trust another person to do a job, and in a short time it will perform beyond your expectations. *Let the flower grow.* (Gallwey 1997 s. 36)

Jag anar att detta kan vara själva essensen i socialt arbete – att socialarbetaren förbereder sig, planerar och tränar – för att sedan släppa loss och förlita sig på den egna spontana responsiviteten i olika sammanhang och möten. I denna spontanitet blir socialarbetaren trygg med sig själv, känner sig förberedd så att hon/han går in i det som händer och ”bara” göra det som behövs och passar in i just detta unika tillfälle.

## Öppna reflektioner och reflektion i handling

Emellertid tror jag inte att socialarbetare eller andra praktiker slutar observera, tänka och reflektera i själva handlingen när de är i aktion. Praktiker gör i sitt vardagliga handlande ständiga korrigeringar, menar jag, både som spontan respons i stunden och som resultat av reflektion-i-handling, *reflection-in-action* som Donald Schön kallar det (Schön 1987; Schön 2002). Socialarbetare deltar både i långsammare och snabbare skeenden. De ger olika förutsättningar för reflekterande liksom för eftertanke och medvetandegörande.

There are indeed times when it is dangerous to stop and think. On the firing line, in the midst of traffic, even on the playing field, there is a need for immediate, on-line response, and the failure to deliver it can have serious consequences. But not all practice situations are of this sort. The action-present (the period of time in which we remain in the "same situation") varies greatly from case to case, and in many cases there is time to think what we are doing. Consider, for example, a physician's management of a patient's disease, a lawyer's preparation of a brief, a teacher's handling of a difficult student. In processes such as these, which may extend over weeks, months, or years, fast-moving episodes are punctuated by intervals which provide opportunity for reflection.

Even when the action-present is brief, performers can sometimes train themselves to think about their actions. In the split-second exchanges of a game of tennis, a skilled player learns to give himself a moment to plan the next shot. His game is the better for this momentary hesitation, so long as he gauges the time available for reflection correctly and integrates his reflection into the smooth flow of action. And we have observed how practitioners like architects, musicians, and therapists construct virtual worlds in which the pace of action can be slowed down and iterations and variations of actions can be tried. Indeed, our conception of the art of practice ought to give a central place to the ways in which practitioners learn to create opportunities for reflection-in-action. (Schön 2002 s. 278-279)

Projektet skapade särskilt utrymme för reflektion och medvetandegörande i sitt eget handlande inom coachingens ram, både tillsammans med mig som coach och som kollegiecoaching. I projektet utvecklades också andra idéer och former för att skapa tid och rum för eftertanke och reflekterande. Jag tänker på hur deltagarna bjöd in kollegor och/eller klienter till reflekterande samtal. Jag tänker också på metodiken och strukturen i olika användningsformer av så kallat reflekterande team. Grupper eller par av kollegor eller klienter kan sätta sig tillsammans och prata med varandra medan övriga deltagare lyssnar. Samtal kan spelas in och reflekteras över i nya samtal med olika deltagare. Reflektioner kan sättas på pränt och läsas senare eller av andra deltagare. Såväl skrivande som reflektion kan göras tillsammans med klienterna: på whiteboard<sup>49</sup> och storblock, i brev, dagboksanteckningar och i utredningstext. Detta ökar deras delaktighet samtidigt som deras perspektiv och expertis bli hörda, liksom att den mening de lägger i skeenden och det sagda kommer fram.

## Coaching genom språket

Utifrån ett språkssystemiskt perspektiv handlar att höra och bli hörd inte om tolkning – inte att vi ska försöka tolka varandra. I stället avses att lyssna och utforska med vilken mening/betydelse orden används i det som sägs och hörs. Olika mening/betydelse skapas och återskapas i ordens användning inom samtal. Det vi behöver göra är att utforska detta meningsskapande: Med vilken mening är det sagda sagt och hört? Med vilken mening används orden i sammanhanget? Det handlar om utforskande i det som hörs, visar sig, märks i samtalet – också i egna responser. Med hänvisning till Harold Goolishian skrev Tom Andersen uppmaningen:

- Ni bör lyssna på vad de verkligen säger, och inte på vad de verkligen menar. (Andersen 2003 s. 62)

---

<sup>49</sup> Se särskilt avsnitt om whiteboardanvändning i rapporten *Klienternas socialsekreterare inom missbruksvården* (Olsson 2007).

Utifrån dessa tankegångar är det av stort intresse att undersöka såväl socialarbetares, klienters och andra deltagares meningsskapande. Vad hörs och hur används orden i gemensamma samtal? Finns det skillnader som berikar? Finns det olikheter som skapar komplikationer? Vad hör deltagarna i varandras röster, i tonfall, i språkrätm och ordval? Vad skapar det för mening för familjen när socialsekreteraren använder metaforen att ”samla in” information? Hur påverkar denna valda metafor socialsekreterarens ansats och arbetssätt? Vad gör det för skillnad att tala om utredningen på annat sätt?

Språket, ords olika mening och användning, och hur kommunikation skapar vårt kunnande och våra föreställningar, såväl om oss själva som omvärlden, är grundläggande utgångspunkter inom socialkonstruktionism och i de språkystemiska tankegångarna, och ägnades stor uppmärksamhet inom projektet och dialogcoachingen. Vad som kom upp inom coachingen styrdes såväl av mitt uppdrag att introducera de systemiska idéerna och att verka med klient-/barn-perspektiv som av det deltagarna valde att använda coachingen till.

## Icke-styrande och styrande coaching

Coachingstilen hänger samman med den dialogiska involverande inriktning som den systemiska coachingen inom projektet utvecklades till.

Stilen och förhållningssättet jag använde påminner om den *Non-Directive Coaching* som Myles Downey och John Whitmore är kända för (Whitmore 1997; Whitmore 2002; Downey 2003; Whitmore 2003). På svenska använder jag benämningen *Icke-styrande coaching* för denna typ av coaching.

Denna coachingstil fick en framträdande plats som det inre spelets coaching genom Timothy Gallwey, amerikansk tennisinstruktör vid Harvarduniversitet, när han skrev boken ”The Inner Game of Tennis” (Gallwey 1975; Gallwey 1997). Gallweys fokus på det ”inre” spelet ansågs vara nyskapande:

Varje spel består av två delar – ett ”yttre” och ett ”inre” spel. Det yttre spelet sker mot en annan person, där det gäller att övervinna yttre hinder och nå ett yttre mål. Att sköta ett sådant spel är ämnet för många böcker, som ger instruktion om hur en racket eller klubba skall svingas och hur armar, ben och kropp skall fungera för att nå bästa möjliga resultat. Men av något skäl tycker de flesta av oss att sådana instruktioner är lättare att fatta än att omsätta dem i praktiken. (Gallwey 1975 s. 17)

Det finns en mycket naturligare och effektivare metod att lära och verkställa vad vi lärt än de flesta av oss besinnar. Det är släkt med den metod vi hade när vi var små, men som vi snart glömde bort,

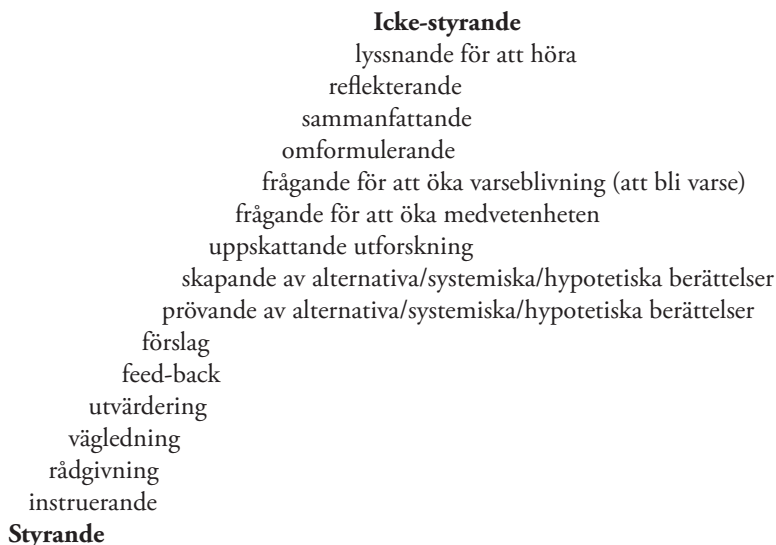


nämligen hur vi lärde oss att gå och tala. Det var en process i det undermedvetna, behövde aldrig tränas in. Det gäller alltså att inte låta några dåliga vanor ingripa i detta omedvetna utan just ”låta saker och ting hända”. (Gallwey 1975 s. 18)

Gallwey jämförde det vanliga sättet att lära med det inre spelets sätt att lära. I det vanliga sättet att lära är stegen: I) Kritik av tidigare tillvägagångssätt. II) Du säger till dig själv att ändra, ger dig själv upprepade instruktioner. III) Försöker tvinga dig själv att göra rätt. IV) Kritisk bedömning av resultatet leder till repetition. Negativ bedömning av resultatet gör att du försöker ännu hårdare nästa gång, positiv värdering gör att du försöker tvinga dig själv att göra samma sak i nästa slag. I båda fallen försvinner spontaniteten. *I det inre spelets sätt att lära är stegen:* I) Observerande utan domslut – enbart beskrivning om vad och hur. II) Säg till dig själv att *ändra något* – när något ändras påverkar det också i övrigt. Det räcker således att koncentrera sig på något. Försök inte ändra fel utan flytta fokus till det fungerande och förbättra en detalj. Programmera med visuell föreställning och känsla. Använd inga kommandoord. III) Låt det hända – som av sig självt. IV) Observera resultatet utan värderande. *Se* på förändringen och utforska skillnaderna. Reflektera och lär. Det var det senare sättet att lära som var det nydanande inom coaching.

För att visa skillnaderna inom spektrat av färdigheter mellan icke-styrande och styrande coaching följer här ett diagram där jag utgår från ett liknande diagram från Downey (Downey 2003 s. 23):

### Diagram 1



Det som gör icke-styrande coaching annorlunda är att den inte är baserad på coachens kunskande, erfarenhet, visdom eller insikt utan på deltagarnas kapacitet och färdigheter att lära, att reflektera, vara kreativ, utforskande och öppen i samspel med andra och annat i sin omgivning. Coachingen blir en relation och interaktion. Coachingen skapas i kommunikationen mellan deltagare och coach, där den kan anta väldigt olika former.

Visserligen var jag både erfaren socialarbetare och kunnig i de systemiska idéerna och metoderna vilket också användes inom coachingen i projektet, men jag rörde mig sällan i det som karakteriserar styrande coaching utan mer i ovanstående diagrams mitt och övre halva. Dialogiska samtal som var och är dialogcoachingens huvudmetod bygger på ömsesidighet och respons i det som sägs och skapas i samspel. Som coach deltar jag engagerat och helhjärtat. Jag blir berörd av det som sägs och skapas. Jag rycks med och bjuder på såväl förundran som beundran, men framför allt på frågor, lyssnande och reflekterande.

## Kapitel IX Avslutande reflektioner och slutsatser

Rapporten behandlar omfattande förändrings- och utvecklingsarbete när det gäller förhållnings- och arbetssätt utifrån systemiska idéer med användning av dialogisk systemisk coaching. De systemiska idéerna väckte förhoppningar om att varierade röster utifrån olika perspektiv skulle bli hörda i organisationen – att utrymme skapades för olikheter, mångfald och flerstämmighet.

### Flerstämmighet i organisationen

Projektet och dialogcoachingen kan sägas medverkat till en förändrad kultur och diskurs inom aktuella organisationer. Förändrat blev sättet att tala och kommunicera – sättet att använda och se på språket, sättet att förhålla sig till varandra, till sig själv liksom till andra och annat i omgivningen. Nya ord kom i användning som visade på större fokus på och intresse för systemiska koncept och idéer: reflekterande, utforskande, frågande, nyfikenhet, icke-vetande position, *moral position*, vackert och elegant – estetiskt, logik i användning, cirkulära frågor, dyad- och triadfrågor, nätverk, nätverksmöten, reflekterande samtal och team, dialog, dialogiska möten, systemiska möten, berättelser – narrativa, nya och gamla berättelser, alternativa berättelser, systemiska berättelser, röster, omformulering, olika perspektiv, mångfald, anorlunda, olikheter, skillnader – skillnad som gör skillnad, samskapande, reflexivitet, responsivitet, bli varse, bli hörd, självreflekterande, språket, ord i användning, meningsskapande och kontext.

Förändringsprocesserna både påverkade och påverkades – samskapades – av varandra. Responsiviteten mellan olika kontexter, skeenden och deltagare är så kiasmiskt sammanflätad<sup>50</sup> att det är omöjligt att tala om samband som låter sig redas ut eller förklaras i några enkla linjära förklaringar i termer av orsak – verkan. I systemiska sammanhang föredras att talas om cirkularitet och reflexivitet – att händelser och utsagor reflekteras i varandra<sup>51</sup>. Jag fö-

---

50 Kiasmisk sammanflätning (Merleau-Ponty 2004): till exempel metaforiskt när ingredienserna i kaksmeten är så välblandade att de inte går att skilja dem åt och de samtidigt påverkar varandra i en spontan rörelse till skapelsen av den färdiggräddade kakan (under förutsättning att de används i "rätt" kontext). Kaksmeten liknar också det Shotter kallar *joint action*. Med *joint action* avser Shotter gemensamma och ömsesidiga samhandlingar som sker utan att vi är varse om hur, av vem eller vilka eller vad den orsakas av. Det sker i obemärkt responsivitet. I *joint actions* uppstår något nytt, något tredje, en rörelse – en kvalitetsförändring. Förälskelse och kärlek använder Shotter som exempel på *joint action* (som också kan bära frukten av något "tredje") (Shotter 1993).

51 *Reflexivity* describes a pattern in which one thing affects another which then, in turn, affects the first. Think of the image of a snake biting its tail or, in a more mammalian image, a puppy chasing its tail. The faster the puppy moves in pursuit, the faster the tail moves in "flight."

There are two notions of reflexivity in communication theory. One entered through cybernetics and is based on the image of a mirror: the person who is looking at the reflection is also the person reflected.

redrar<sup>52</sup> att använda responsivitet, i stället för reflexivitet, för att lyfta fram det kiasmatiskt och cirkulärt ömsesidiga samskapande som sker. När detta flödar inom samtal brukar samtalen kallas för dialog. I dialogiska samtal involverar vi varandra och involveras av varandra i en levande, spontan, ömsesidig, kiasmatisk respons som känns i magen – beröringen förkroppsligas.

I dessa flöden förändrades de deltagande socialarbetarnas interaktion och kommunikation med klienterna, liksom med andra aktörer i socialtjänstens verksamheter. Socialsekreterare, familjehemssekreterare och chefer talar numera om mer dialogiska och demokratiska möten där allas röster blev hörda och räknades med.

## **Dialogcoaching: Reflektion i detaljer och olika perspektiv**

I professionalitet kan sägas ligga att förhålla sig så att man är varse om vad man är med om att skapa som deltagare och för andra deltagare. Inom socialt arbete är det vanligt att socialsekreterare leder möten. Det är då viktigt att hon eller han följer och reflekterar kring sina egna handlingar under mötet, på samma sätt som hantverkare och andra praktiker klurar ut vad som kan vara deras bästa sätt, nästa steg, att agera i ett arbete. När socialarbetare talar om reflektion som skilt från själva handlingen och som de inte hinner med, glömmer de att de mitt i möten och samtal lyckas med att göra snabba bedömningar och anpassningar som skulle kunna ses som resultat av såväl eftertanke som reflektion. Som professionella är de ansvariga för att skapa så goda förutsättningar som möjligt för de processer som sker i mötet, och gör så vanligtvis också.

I coachingen lyfte vi fram och studerade deltagarnas arbete före, under och efter möten. Det handlade om att iakttä de små, små detaljerna; ta hänsyn till vissa – välja bort andra – höra en del, undgå annat och fånga viktiga ingredienser. Efteråt ter sig allt annorlunda just därför att deltagarna ser, hör och berättar i ljuset av vad som redan hänt och annat som kan ha hänt där emellan. Att förbereda sig inför möten kan innebära att fundera över olika alternativa och hypotetiska situationer, fundera över olika tillvägagångssätt, öva och prova olika sätt, reflektera, vända och vrida på hur metoder och tekniker kan tänkas passa in eller anpassas – utvecklas vidare. Deltagarna ställde in sig själva på vad de föreställde sig gå till mötes. Samtidigt närmade sig deltagarna sina egna förutfattade meningar och förkunskap om mötesdeltagare,

---

The other concept entered through Wittgenstein's analysis of language and is based on the grammatical concept of reflexivity: an act performed by a person also acts upon the person who performed it. This second, grammatical, notion of reflexivity is the one most relevant to the study of relationships and interpersonal communication. (Pearce 1994 s. 204).

52 Inspirerad av John Shotter, som i flera år varit min handledare.

om relationer, om arbets- och förhållningssätt, också i relation till sig själva.

Utifrån språkssystemiska utgångspunkter försökte jag inom coachingen öka deltagarnas nyfikenhet och utforskande ansats i mötet med människor och samtal. Ibland talade vi om och använde det i systemiska sammanhang etablerade konceptet att inta en position som om varande i en icke-vetande position. Denna handlar om att skaka av sig sådant som man annars tar för givet och bokstavligen inte ifrågasätter – det vill säga inte ställer några frågor om och därmed inte undersöker. Därmed kan det vara mycket som går socialsekreteraren förbi eller om intet som annars skulle kunna ha givit öppningar och möjligheter. Det kan också bli så att deltagarna kommer att missförstå varandra i och genom de icke utforskade betingelserna. Ömsesidig nyfikenhet på varandras utsagor, och den mening som används/avses, skapar de allra bästa förutsättningar för att dialog ska utvecklas.

## Coachande dialogiska utredningar

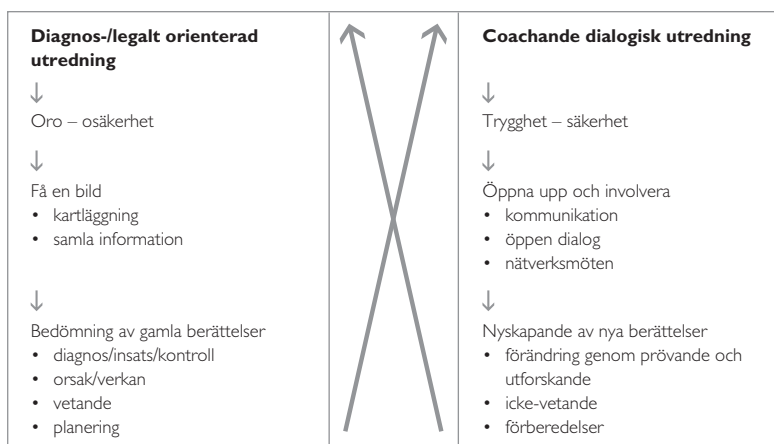
Frågeställningarna i rapportens inledande reflektioner handlade bland mycket annat om synen på utredningsarbetet och utredningars syfte. Jag spetsar här till reflektionerna till två versioner för att förtydliga skillnader i utgångspunkt och inriktning:

- Är utredning främst en fas och ett instrument för socialsekreterarna att lära känna och förstå barnet, dess familj och familjens nätverk, samla information om och undersöka föräldrarnas förhållanden och barnens behov, för att kunna göra en professionell bedömning av situationen och lägga fram förslag till åtgärder till hjälp för familjen och barnet?
- Är utredning främst en fas och ett instrument för socialsekreterarna att göra det möjligt för och underlätta för barnet i relation till sin familj, dess medlemmar och personer i barnets övriga nätverk, att kommunicera med varandra – göra sina olika röster hörda – så att de som berörs främst själva noterar och kommer underfund med hur de ska förhålla sig till varandra, prata med varandra om och agera i vad som behöver förändras och göras i nuet och i framtiden?

Den första utgångspunkten liknar det medicinska paradigmet diagnostisering. Inom medicinen är det möjligt att isolera problemet, undersöka vad som orsakar vad, identifiera vad som behöver göras liksom att prognostisera vad ordination och ingrepp kommer att leda till. Men hur är det i sociala sammanhang? Liknar de sociala situationer, de mellanmänniskliga relationer och den kommunikationen inom familjer och nätverk som sociala utredningar handlar om medicinens förutsättningar och villkor?

I sociala sammanhang skapar själva utredningen och undersökningen i sig oundvikligen också något. Den ökade kommunikationen i samband med utredningen kan till exempel väcka initiativ och skapa alternativ för de involverade. När socialsekreteraren interagerar i nätverket skapar det skillnader. Såväl frågor som hennes/hans blotta existens och rörelse inom nätverket förändrar och mobiliserar. Det går inte att inte kommunicera (Bateson 1987). Hur socialsekreteraren eller, när det handlar om familjehemsutredningar, familjehemssekreteraren än gör, skapar deras handlande skillnader. Vill socialsekreteraren eller familjehemssekreteraren ta upp dessa som möjligheter och använda dem i mer målmedvetna förändringsskapande syften? Eller måste hon/han först veta vad som ska göras, varför och hur? Kanske handlar det om både – och. Det ena förutsätter det andra hur paradoxalt det än kan låta.

**Figur 1 Utredningssituationen ur socialsekreteres perspektiv**



I ovanstående så kallade märkliga krumbukt har jag försökt att åskådliggöra det paradoxala både- och perspektivet; Hur känslan av oro och säkerhet kan leda oss in i en strävan till att bli mer närstående eller fokuserade – att vi försöker gallra bort en del av komplexiteten i tillvaron för att kunna gå vidare. Samtidigt stänger vi då andra handlingsvägar och alternativ. Just då, när läget verkar under kontroll och vi börjar slappna av, öppnar vi upp oss, vi blir mer vidsynta, mer hoppfulla och vågar pröva alternativ, har mod att vika in på sidospår, ger oss in på andra och nya handlingsvägar, blir utforskande och nyfikna. Och rätt som det är har vi gett oss ut på så djupt vatten att känslan av icke-vetande byts till ovissheten och osäkerhet som inte längre känns behaglig utan mest riskfylld. Vi söker lugnare vatten där vi åter kan känna oss trygga i förvisningen att veta och kunna, att vi kan göra bedömningar och vi börjar åter, för säkerhets skull, att planera...

# Referenser

- Andersen, T. (1987). "The Reflecting team: Dialogue and Meta-Dialogue in Clinical Work." Family process 26: 415-428.
- Andersen, T. (1992). "Relationship, Language and Pre-understanding in the reflecting Processes." A.N.Z.J. Fam.Ther. 13 (2): 87-91.
- Andersen, T. (2003). Reflekterande processer. Samtal och samtal om samtalen. Stockholm, Marelid.
- Anderson, H. (1990). "Then and now: a journey from "knowing" to "not knowing"." Contemporary Family Therapy 12 (3): 193 - 197.
- Anderson, H. (1999). Samtal, språk och möjligheter. Psykoterapi och konsultation ur postmodern synvinkel. Stockholm, Marelid.
- Anderson, H. och H. A. Goolishian (2001). Från påverkan till medverkan. Terapi med språkssystemiskt synsätt. Stockholm, Marelid.
- Anderson, H. och S. Levin (1997). Collaborative Conversations with Children. Country clothes and city clothes. Narrative Therapies with children and Adolescents. C. Smith och D. Nylund. New York och London, Guilford Press: 235 - 281.
- Arendt, H. (1978). The life of the mind. One/Thinking Two/Willing. London, Secker & Warburg.
- Bakhtin, M. (1991). Dostojevskijs poetik. Gråbo, Anthropos.
- Bakhtin, M. (1993). Toward a Philosophy of the Act. Austin, Texas, University of Texas Press.
- Bakhtin, M. M., Ed. (1984). Problems of Dostoevsky's Poetics. Minneapolis, University of Michigan Press.
- Bakhtin, M. M. (1986). Speech Genres and Other Late Essays. Austin, Texas, University of Texas Press.
- Bateson, G. (1987). Ande och Natur. En nödvändig enhet. Stockholm/Lund, Symposion Bokförlag & Tryckeri.
- Bateson, G. (1998). Mönster som förbinder. Stockholm, Marelid.
- Bateson, G. (2000). Steps to an ecology of mind. Chicago and London, the University of Chicago Press.
- Berg, I. K. och P. D. Jong (2003). Att bygga lösningar. En lösningsfokuserad samtalsmodell. Stockholm, Marelid.
- Berg, I. K. och S. D. Miller (1996). Att lösa alkoholproblem. En lösningsfokuserad metod. Munka-Ljungby, Sweden, och London, Humanistiska Förlaget.
- Berg, I. K. och P. Szabó (2005). Brief Coaching for Lasting Solutions. New York och London, W.W. Norton & Company.
- Bilson, A. och S. Ross (1999). Social Work Management and Practice. Systems Principles. London and Philadelphia, Jessica Kingsley Publishers.
- Boscolo, L., G. Cecchin, et al. (1990). Systemisk familjeterapi enligt Milanomodellen, Natur och kultur.
- Bryman, A. (2002). Samhällsvetenskapliga metoder. Malmö, Liber.
- Burr, V. (1995). An Introduction to Social Constructionism. London and New York, Routledge.
- Cooperrider, D. L. och D. Whitney (2003). Appreciative Inquiry. Social Construction A reader. M. Gergen and K. J. Gergen. London, SAGE: 173-181.
- Cooperrider, D. L. och D. Whitney (2005). Appreciative Inquiry. A Positive Revolution in Change. San Francisco, Berett-Koehler Publishers.

- Cooperrider, D. L., D. Whitney, et al. (2005). Appreciative Inquiry handbook. The first in a Series of AI Workbooks for Leaders of Change. Brunswick, Ohio och San Francisco, Crown Custom Publishing Berrett-Koehler Publishers.
- Cronen, V. E. och P. Lang (1994). "Language and Action: Wittgenstein and Dewey in the practice of therapy and consultation." Human Systems 5: 5 - 43.
- Cronen, V. E. och P. Lang (1996). "Circular Questioning in communication research and practice." Unpublished.
- de Shazer, S. (1997). Ledtrådar. Undersökning av lösningar i korttidsterapi. Stockholm, Mareld.
- de Shazer, S. och I. K. Berg (1997). "'What works?' Remarks on research aspects of Solution-Focused Brief Therapy." Journal of Family Therapy 19: 121 - 124.
- Deal, R. och J. Veeken (2003). Strength Cards. Victoria, Australia, St Luke's Innovative Resources.
- Deal, R. och J. Veeken (2005). the Bears. Victoria Australia, St Luke's Innovative Resources.
- Dewey, J. (1991). How we think. New York, Prometheus Books.
- Dewey, J. (2002). Human Nature and Conduct. An Introduction to Social Psychology. New York, Prometheus books.
- Downey, M. (2003). Effective Coaching. Lessons from the coach's coach, Thomson Texere.
- Eneroth, B. (1984). Hur mäter man "vackert"?. Grundbok i kvalitativ metod. Stockholm, Akademitlitteratur.
- Epston, D. (1998). 'Catching up' with David Epston. Adelaide, South Australia, Dulwich Centre Publications.
- Erickson, M. H., E. L. Rossi, et al. (1978). Hypnotiska verkligheter. Klinisk hypnos och former av indirekt suggestion. Stockholm, Natur och Kultur.
- Foucault, M. (1972). Vetandets Arkeologi. Staffanstorps, Bo Cavefors Bokförlag.
- Foucault, M. (1973). Vansinnets historia under den klassiska epoken. Stockholm, Aldus/Bonniers.
- Foucault, M. (1987). Övervakning och straff. Lund, Studentlitteratur.
- Freedman, J. H. och G. Combs (1997). Lists. Narrative Therapies with Children and Adolescents. C. Smith and D. Nylund. New York och London, The Guilford Press: 147-161.
- Furman, B. och T. Ahola (1990). Lösningar för missbrukare. Stockholm, Mareld.
- Gallwey, W. T. (1975). Tennis - det inre spelet. Stockholm, Norstedt.
- Gallwey, W. T. (1997). The Inner Game of Tennis. New York, Random house.
- George, E., C. Iveson, et al. (1990). Problem till Lösning. Lösningsfokuserad korttidsterapi med individer, par och familjer. Munka-Ljungby och Helsingborg, Humanistiska förlaget.
- Gergen, K. J. (2001). Social Construction in Context. London, SAGE Publications.
- Gergen, K. J. (2002). An Invitation to Social Constructionism. London, SAGE Publications.
- Gergen, K. J. (2006). Therapeutic realities: Collaboration, Oppression and relational Flow. Chagrin Falls, Ohio, UA, Taos Institute Publications.
- Gergen, K. J. och M. Gergen, Eds. (2003). Social Construction. A reader. London. Thousand Oaks. New Delhi, SAGE Publications.
- Haley, J. (1973). Strategisk psykoterapi. Milton H. Ericksons psykiatriska tekniker. Stockholm, Natur och Kultur.
- Haley, J. (1979). Familjeterapi – Hur man löser problem. Stockholm, Natur och Kultur.



- Haley, J. (1988). Flytta hemifrån. Familjeterapi med störda ungdomar. Lund, Natur och Kultur.
- Hammond, S. A. (1996). The Thin Book of Appreciative Inquiry. Plano, Thin Book Publishing co.
- Hedenbro, M. och I. Wirtberg (2000). Samspelets kraft. Marte Meo - möjlighet till utveckling. Stockholm, Liber AB.
- Hornstrup, C. och J. Loehr-Petersen (2001). Appreciative Inquiry - en konstruktiv metode til positive forandringer. Copenhagen, Jurist- og Økonomforbundets Forlag.
- Johansson, A. (2005). Narrativ teori och metod. Lund, Studentlitteratur.
- Korman, H. (1995). Familjeterapi i ursprungsfamiljer vid kroniskt intravenöst missbruk. Familjeterapi tillämpningar ur ett svenskt perspektiv. K. Hansson och J. Sundelin. Lund, Studentlitteratur: 151-167.
- Korman, H. och M. Söderquist (1994). "Snacka om Mirakel" En bok om samarbete med missbrukare och deras nätverk. Stockholm, Mareld.
- Kvale, S. (1997). Den kvalitativa forskningsintervjun. Lund, Studentlitteratur.
- Lang, P. (1999). "Affirmative questions. Existing in the worlds of the other exploring the wonder of the organisation's identity."
- Lang, P., M. Little, et al. (1990). "The systemic professional: domains of action and the question of neutrality." Human Systems 1: 39-56.
- Lang, P. och E. McAdam (1994). "Stories, giving account and systemic descriptions: Perspectives and positions in conversations. Feeding and fanning the winds of creative imagination." Human Systems 6 (2).
- Lang, P. och E. McAdam (1997). "Narrative-ating: Future dreams in present living." Human Systems Eight (1): 3-12.
- Lang, P. och E. McAdam (1999). Working in the worlds of children. Growing, schools, families, communities through language. London, KCCF: 16.
- Mark, R. (1996). Research made simple. A handbook for social workers. London, SAGE Publications.
- Mason, J. (1996). Qualitative Researching. London, SAGE Publications.
- Maturana, H. R. och F. J. Varela (1992). The Tree of Knowledge. The Biological Roots of Human Understanding. Boston & London, Shambala.
- McAdam, E. (1995). "Hearing the voices of the child: Tuning into the voices of influence: The social construction of therapy with children." Human Systems 6.
- Merleau-Ponty, M. (2004). Lovtal till filosofin. Essäer i urval. Stockholm, Brutus Östlings Bokförlag.
- Michaelsen, H. C. (2007). Nyheter, Norsk Forening for familjeterapi. 2007.
- Minuchin, S., W.-Y. Lee, et al. (1999). Om konsten att bedriva familjeterapi. Resor mot växande och förändring. Wahlström & Widstrand.
- Morgan, A. (2004). Vad är narrativ terapi? Stockholm, Mareld.
- Nilsson, A. (1997). Informationsvanor. Linköping.
- Norrbj, C. (1998). Vardagligt berättande. Form, funktion och förekomst. Göteborg, Acta Universitatis Gothoburgensis.
- Nørretranders, T. (1991). Märk världen. En bok om vetenskap och intuition. Stockholm, Bonnier Alba.
- Oliver, C. (1996). "Systemic Eloquence." Human Systems 7 (4).
- Olsson, A.-M. (2004). To be amoved or not - On involved versus uninvolved styles of communication. Department of Applied Social Studies. Luton, University of Luton.
- Olsson, A.-M. (2005). Barnets socialsekreterare. Coaching i dialogiska utredningar. Malmö, Länsstyrelsen i Skåne län.

- Olsson, A.-M. (2006). Coach i socialt arbete och dialogcoaching. Om reflektion och dialog som gör skillnad. Malmö, Länsstyrelsen i Skåne län.
- Olsson, A.-M. (2006). Coach i Socialt arbete och i dialogcoaching. Om reflektion och dialog som gör skillnad. Skåne i utveckling. Malmö.
- Olsson, A.-M. (2007). Barns berättelser om socialtjänstens utredningar. Samtal mellan socialsekreterare och barn. Malmö, Länsstyrelsen i Skåne län.
- Olsson, A.-M. (2007). Klienternas socialsekreterare inom missbrukarvården. Malmö, Länsstyrelsen i Skåne län.
- Pearce, W. B. (1994). Interpersonal Communication. Making Social Worlds. New York, HarperCollins College Publishers.
- Penn, P. (1985). "Feed forward: Future questions. Future maps." Family Process **24**: 299 - 311.
- Riessman Kohler, C. (1990). Divorce Talk. Women and Men make sense of personal relationships. New Brunswick och London, Rutgers University Press.
- Schilling, B. (1997). Systemisk supervisionsmetodik. Et sprogspil for professionelle, der anvender supervision. Copenhagen, Dansk psykologisk Forlag.
- Schön, D. A. (1987). Educating the Reflective Practitioner. Toward a New design for Teaching and Learning in the Professions. San Francisco, Jossey - Bass Publishers.
- Schön, D. A. (2002). The Reflective Practitioner. How professionals think in action. Aldershot, Ashgate Arena.
- Seikkula, J. (1996). Öppna samtal. Från monolog till levande dialog i sociala nätverk. Helsingfors, Mareld.
- Seikkula, J. och T. E. Arnkil (2005). Sociala nätverk i dialog. Stockholm, Mareld.
- Seikkula, J., T. E. Arnkil, et al. (2003). "Postmodern society and social networks: open and anticipation dialogues in network meetings." Family process 2003.
- Shotter, J. (1984). Social Accountability and Selfhood. Oxford, Blackwell.
- Shotter, J. (1993). Cultural Politics of Everyday life: Social Constructionism, Rhetoric, and Knowing of Third Kind. Open University Press University of Toronto Press.
- Shotter, J. (2000). Conversational Realities - Constructing Life through Language. London, SAGE Publications Ltd.
- Shotter, J. (2002). Spontaneous responsiveness, chiasmic relations, and consciousness inside the realm of living expression. New Hampshire. 2002: 34.
- Shotter, J. (2003a). Being 'moved' by the embodied, responsive-expressive 'voice' of an 'other'. Tornio, Finland, University of New Hampshire. 2004.
- Shotter, J. (2003b). From minds hidden in the heads of individuals to minds out in the world between us all: Wittgensteinian developmental investigations. Dunham, New Hampshire, Department of Communication, University of New Hampshire. 2003.
- Shotter, J., Ed. (2004a). Dialogical dynamics: Inside the moment of speaking. Interaction Analysis and Language: Discussing the State-of-the-Art. Amsterdam och New York, Benjamins, John.
- Shotter, J. (2004b). The embodied practitioner: Toward dialogic-descriptive accounts of social practices. The Role of the Social Sciences Today. New Hampshire. 2005: Manuscript to seminar in Cardiff 2004-11-11.
- Shotter, J. (2004c). Goethe and the refiguring of intellectual inquiry: from 'aboutness'-thinking to 'witness'-thinking in everyday life. New Hampshire, USA, University of New Hampshire. 2004.
- Shotter, J. (2004d). On the edge of Social Constructionism: 'Witness'-thinking versus 'Aboutness'-thinking. London, KCC Foundation.

- Shotter, J. (2005a). *Beyond social-constructionism: Re-thinking and re-embodying the Cartesian subject/agent*. London, 2005.
- Shotter, J. (2005b). *Inside Organizations: Action research, management and 'witness'-thinking*. London, KCC Foundation.
- Shotter, J. (2005c). The Role of 'witness'-thinking in 'going on' inside chiasmically-structured process. *Organization Summer School Workshop*. Santorini, Shotter, John.
- Shotter, J. (2005d). *The Short Book of 'Witness'-thinking*. London, KCCF.
- Spence, D. P. (1982). *Narrative Truth and Historical Truth. Meaning and interpretation in psychoanalysis*. New York och London, W.W, Norton & Company.
- SSR (2007). *Etik i socialt arbete. Etisk kod för socialarbetare*. Stockholm, AkademikerförbundetSSR.
- Utrikesdepartementet (2003). *Mänskliga rättigheter - Konventionen om barnets rättigheter*. Stockholm, Utrikesdepartementet.
- Vetenskapsrådet och Uppsala Universitet (2006). *Codex regler och riktlinjer för forskning*. Stockholm Uppsala, Vetenskapsrådet. 2006.
- Vygotskij, L. S. (1999). *Tänkande och Språk*. Göteborg, Daidalos.
- Watzlawick, P., J. Beavin Bavelas, et al. (1967). *Pragmatics of human communication. A study of international patterns, pathologies, and paradoxes*. New York och London, W.W. Norton & Company.
- Watzlawick, P., J. Weakland, et al. (1996). *Förändring. Att ställa och lösa problem*. Stockholm, Natur och Kultur.
- White, M. (2000). *Nya vägar inom den systemiska terapin*. Stockholm, Mareld.
- White, M. och D. Epston (1990). *Narrative Means to Therapeutic Ends*. New York. London, W.W. Norton & Company.
- White, M. och D. Epston (2000). *Narrativ terapi: En introduktion*. Stockholm, Mareld.
- Whitmore, J. (1997). *Coaching - för bättre beslut*. Jönköping, Brains Book.
- Whitmore, J. (2002). *Coaching for performance. Growing People, Performance and Purpose*. London, Nicholas Brealey Publishing.
- Whitmore, J. (2003). *Nya Coaching för bättre resultat*. Jönköping, Brain Books.
- Wittgenstein, L. (1992). *Filosofiska undersökningar*. Stockholm, Mån-pocket, Thales.
- Wittgenstein, L. (2001). *Philosophical Investigations*. Oxford, Blackwell Publishers.

## Rapportserien Skåne i utveckling 2007-2008

- 2007:1 Barns berättelser om socialtjänstens utredningar. *Samhällsbyggnadsavdelningen*
- 2007:2 Riksintresse Ystads hamn. *Samhällsbyggnadsavdelningen*
- 2007:3 Handla rätt. *Samhällsbyggnadsavdelningen*
- 2007:4 Förvaltningsplan för stora rovdjur 2007-2010. *Miljöavdelningen*
- 2007:5 Våtmarksstrategi för Skåne. *Miljöavdelningen*
- 2007:6 Riktlinjer för riskhänsyn i samhällsplaneringen – Bebyggelseplanering intill väg och järnväg med transport av farligt gods. *Samhällsbyggnadsavdelningen*
- 2007:7 Landsbygdsprogram för Sverige. Den skånska genomförandestrategin
- 2007:8 Miljötillståndet i Skåne. Årsrapport 2007.
- 2007:9 Klienternas socialsekreterare inom missbruksvård
- 2007:10 Det skånska landbygdsprogrammet – ett utvecklingsprogram med landskapsperspektiv
- 2008:1 Samband mellan luftföroreningar och livskraft hos bok och ek i södra Sverige
- 2008:2 Annorlunda kommunikation på socialkontoret

Ann-Margreth Olsson arbetar som dialogcoach, handledare och utbildare i språkssystemiskt arbets- och förhållningssätt. Ann-Margreth är auktoriserad socionom *Master of Science (MSc) in Systemic Leadership and Organisation* och fil.mag. i socialt arbete. Hon har magisterexamen i pedagogik med professionell inriktning. Ann-Margreth har mångårig erfarenhet som ledare och medarbetare inom individ- och familjeomsorg samt som förvaltningschef inom äldre- och handikappomsorg. Nu studerar hon till *Professional Doctorate in Systemic Practice* vid *KCC foundation, London*, och *the University of Bedfordshire*. Ann-Margreth är författare av rapporterna *Äldreskyddsombudskapet* (2004), *Barnets socialsekreterare, coaching i dialogiska utredningar* (2005), *Coach i socialt arbete och dialogcoaching. Om reflektion och dialog som gör skillnad* (2006) och *Barns berättelser om socialtjänstens utredningar* (2007) samt *Klienternas socialsekreterare inom missbrukarvården* (2007) utgivna av Länsstyrelsen i Skåne län.