



Att mötas i samtal

Pilotstudie om samtalets betydelse vid

Samtalsbyrån

Lena Cederqvist

Psykoterapeutprogrammet inriktning Familjeterapi, 90 hp

Höstterminen 2011

Examensarbete 15 hp

Handledare: Lars Jacobsson, leg Psykolog, specialist inom Neuropsykologi/Fil Dr i Hälsovetenskap

Sammanfattning

Denna uppsats har till syfte att undersöka vad som gör att människor känner sig bra bemötta och nöjda med besöket hos Samtalsbyrån. Tidigare enkätundersökning i kommunen har visat att människor generellt känner sig bra bemötta men inte anledningen till detta.

Samtliga besökare, 41 personer, i tre kommuner erbjöds under en femveckorsperiod att delta anonymt i undersökningen genom att besvara en enkät. Av dessa besvarade 26 personer enkäten, ca 62 %. Ett stort bortfall av den möjliga svarsfrekvensen begränsar tolkningen av resultatet. Resultatet visar att människor som väljer att komma till Samtalsbyrån upplever sig bli bemötta med respekt, lyssnad på, känner sig delaktig och vägleda utifrån sin egen problemformulering. Enkäten föreslås bli en del av kvalitetssäkringen av Samtalsbyråns verksamhet om än i en något omarbetad form.

Sökord: Bemötande, Samtalsbyrå

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INLEDNING	3
Bakgrund	3
Samtalsbyrån i Gällivare	3
Centrala begrepp på Samtalsbyrån	5
Icke-vetande	5
Reflekterande processer	6
Salutogent perspektiv	7
Verksamma faktorer	7
SYFTE	8
Frågeställningar	8
METOD	8
Etiska överväganden	9
RESULTAT	10
DISKUSSION	16
Litteratur	21
Bilaga 1	23

INLEDNING

Bakgrund

Socialförvaltningen i Gällivare har de senaste tre åren haft en enkätundersökning med syfte att ta reda på hur besökare anser att de blir bemötta av socialförvaltningens personal. Denna enkätundersökning har gällt 40 arbetsplatser där Samtalsbyrån ingår som en del. De flesta som besvarat enkäten upplever sig väl bemötta och Samtalsbyrån får överlag positiva svar. Men vad är det då som gör att människor känner sig bra bemötta? Går det att med en enkät få fram vad som gör människor nöjda med besöket hos oss?

En anledning till min studie är att det finns ett behov att kvalitetssäkra verksamheten. Jag ville få reda på om enkäten kan fylla det behovet och kan därför ses som en pilotstudie för detta ändamål.

Samtalsbyrån i Gällivare

”Samtalsbyrån med familjerådgivning” har funnits i Gällivare sedan 1995 då det blev lagstadgat att samtliga kommuner skulle erbjuda sina kommuninvånare familjerådgivning. Organisatoriskt är verksamheten placerad inom Socialförvaltningens gemensamma biståndsenhet och i uppdraget ingår även verksamhet för grannkommunerna Pajala och Jokkmokk.

Grundtanken med Samtalsbyrån var att utveckla en lämplig form för familjerådgivningsverksamhet anpassad till glesbygd. Befolkningsunderlaget i området är begränsat vilket ställde krav på de professionella att vara flexibla för att kunna möta människors olika behov. De professionella skulle inte vara specialiserade på vissa problem utan specialiserad med en kompetens och erfarenhet för att kunna möta människor med olika definitioner på sitt problem. I verksamheten arbetar två familjerådgivare på heltid. Båda är socionomer, en har påbörjat grundläggande psykoterapeututbildning och den andra avslutar psykoterapeutprogrammet inom kort. Båda har dessutom påbyggnadsutbildning inom systemiskt arbete.

Redan vid starten fanns det klart uttryckt att Samtalsbyrån skulle vara en lättillgänglig samtalsbehandlande verksamhet som kunde erbjuda människor en möjlighet att komma och tala om det som de hade bekymmer med i sina liv utan att någon annan definierade om de hörde hemma där eller inte, detta fick avgöras vid första mötet. 1998 beslutade socialnämnden

att det officiella namnet skulle vara ”Samtalsbyrån med familjerådgivning”. Namnet kan ses som en flagga som väcker olika associationer hos människor, säger något om verksamhetens innehåll och gör att besökarna själva gör ett val om de tror att de kan söka sig dit med sina funderingar. Samtalsbyrån utvecklade, i samråd med socialnämnderna i de olika kommunerna, en policy som innebar att man skulle ta emot samtliga som sökte sig till verksamheten och de sökande skulle själva välja om och vem de ville ha med sig. Detta grundar sig på att man var kritisk till att det är möjligt för en utomstående expert, i detta fall, personalen på Samtalsbyrån, att kategorisera vilket typ av problem människor har och var det hör hemma. De som kommer för samtal är par, familjer, enskilda eller andra konstellationer av det personliga nätverket.

Samtalen på Samtalsbyrån genomsyras av att de ska ha sin utgångspunkt i de besökandes egen problemformulering. Detta innebär att människor själva definierar eller låter bli att exakt definiera vad de vill tala om förrän de kommer och vi tillsammans kan tala om detta. Vilket är deras bekymmer, har de kommit rätt och på vilket sätt kan vi vara till hjälp? Grundtanken är att människor själva väljer vad de vill samtala om och vilka de vill ska vara med vid samtalet. De behöver inte redogöra för sina bekymmer innan samtalet utan det räcker att de själva har valt Samtalsbyrån som en möjlig verksamhet för deras bekymmer. När de kommer tillsammans med någon så erbjuds om möjligt samtal med två familjerådgivare. Det skapar förutsättningar att erbjuda olika samtalsformer, till exempel reflekterande samtal med två samtalsledare. Samtalandet, att tala och lyssna, är för en del ett sätt att lossa på fastlåsta positioner och tankesätt medan andra vill prata om ett problem i taget och då pratar man tillsammans om alternativa lösningar eller handlingsätt för att komma vidare. En del önskar hjälp att förändra sitt beteende och tankemönster och då hamnar fokus i samtalet där.

Harlene Anderson, har i boken ”Samtal, språk och möjligheter” (1999), skrivit om förutsättningar för dialogiska samtal och samverkande relationer och det ligger nära vårt sätt att tänka. Bland annat vikten av att behålla ”samklang med klienten”. För att ge klienter en chans att berätta sin historia måste terapeuten skapa ett utrymme för berättelsen. Vara öppen för och nyfiken på vad den andre vill tala om. Att man arbetar med klientens språk, ordförråd, bildspråk kring problemet och dess tänkta lösningar. Att skapa utrymme för, fördjupa sig i och låta sig ledas av klientens berättelse är att behålla samklang. Folk kommer att tala om det de vill tala om och behöver prata om, om de får tillfälle och utrymme för det, skriver hon.

Den systemiska familjeterapin ligger till grund för vårt sätt att arbeta och inkluderar bland annat språkssystemiskt tänkande, lösningsfokuserat och narrativt förhållningssätt. Men även andra teorier och metoder har tillkommit under senare år. De metoder som blir användbara utgår ifrån vad som passar för dem som kommer och deras förväntningar. De olika teoretiska perspektiven kombineras, det vill säga att det blir ett eklektiskt upplägg av samtalsbehandlingen även om det språkssystemiska förhållningssättet dominerar.

Besökarna bestämmer själva om de vill återkomma för fler samtal och de får då på nytt välja vad som känns aktuellt för dem att tala om. Det finns många andra faktorer som inverkar i människors liv och den frågeställning som de sökte för kan ha förändrats, därför kan man inte på förhand veta var de befinner sig vid nästa möte och då känns det viktigt med en ny sammanhangsmarkering för att hamna rätt. Personalen på Samtalsbyrån har en ständig dialog om samtal och på vilket sätt samtalet kan ske så att det blir bäst för våra besökare.

Centrala begrepp på Samtalsbyrån och verksamma faktorer

För Samtalsbyråns verksamhet finns några centrala begrepp som här beskrivs lite närmare.

Begreppen är Icke-vetande, reflekterande processer (*inre och yttre samtalet, samtalet och språket, sammanhangsmarkering, förändringsprocess*) och salutogent perspektiv. Dessutom något om verksamma faktorer i terapeutiska samtal.

Icke-vetande

Enligt Harlene Anderson (1999) handlar icke-vetande om terapeutens position i samtalet.

Denna position ser hon som en av förutsättningarna för att skapa möjlighet till dialogiska samtal och också för att samverkande relationer ska uppstå. Icke-vetande betyder enligt

Anderson ödmjukhet om vad man vet. ”Att terapeuten är mer intresserad av att få veta vad klienten säger än att gå in på, bekräfta eller betona sin egen kunskap eller inriktning”

(Anderson, 1999, s 146). Det betyder att man genom frågor utforskar och utvecklar klientens olika sätt att se på situationen. Man ställer inte frågor som har en avsikt att leda till ett speciellt svar eller till något ”rätt” svar. Det betyder inte ”att hålla igen, låtsas vara dum, vara duperande eller upprätthålla neutralitet” i förhållande till den man samtalar med. Om man ger uttryck för egna erfarenheter, åsikter och teorier så bör dessa presenteras på ett opretentiöst sätt, utan att det tas för givet att detta också passar för klienten.

Terapeuten bör klara av att ha ett sinne som är öppet för utmaning och förändring och kunna lägga märke till det oväntade. Terapeuten vet inte i förväg vad samtalet kommer att handla om

eller vad en handling står för utan får förlita sig på klientens förklaring och berättelse och på så vis försöka ”ta reda på hur det som kan verka meningslöst ändå har en mening för klienten” (Anderson, 1999, s 147).

Som terapeut bör man vara beredd att tvivla och vara osäker inför det nya som framkommer i samtalet. Det förutsätter att terapeuten inte förstår alltför snabbt, kan släppa snabba antaganden och generaliserande tankar och undviker att dra förhastade slutsatser. Icke-vetande positionen fokuserar på att utveckla klientens olika sätt att se på situationen och förhindra att vår egen förståelse värderas högre än klientens.

Reflekterande processer, innefattande inre och yttre samtalet, samtalet och språket *sammanhangsmarkering, förändringsprocess.*

Reflekterande processer är ett begrepp som förknippas med Tom Andersen (1994). I början talade han om reflekterande team som ett sätt att arbeta tillsammans med andra professionella i samtal med klienter men har sedan utvecklat detta till att mer prata om reflekterande processer. Kärnan är att samtalet kan organiseras på sådant sätt att det finns utrymme för att en reflekterande process kan ske. Detta kan göras på olika sätt, genom att arbeta med reflekterande team, att samtala med en person i systemet åt gången medan de andra lyssnar, att vara två intervjuare som samtalar med varsin part växelvis och som sedan för ett samtal med varandra inför klienterna. Men också att skapa ett utrymme för både talande, lyssnande och tänkande även om det bara är två personer som samtalar.

Inre och yttre samtalet

Det inre samtalet i form av den inre dialog som vi för med oss själva och det yttre samtalet med den andra som pågår samtidigt framstår som centralt. Att kunna växla mellan en deltagande och reflekterande position i ett samtal blir i detta perspektiv som att kunna växla mellan yttre och inre samtal, där den reflekterande positionen skapar rum för det inre samtalets perspektiv av det yttre.

Samtalet och språket

För att en reflekterande process ska uppstå i ett samtal har det man pratar om betydelse. Men även hur man pratar, vilka som deltar och i vilket sammanhang samtalet sker. Vilka frågor ställs, på vilket sätt och tidpunkten (tajming) för dessa.

En ytterligare förutsättning för att samtalet ska bli reflekterande är att språket som används är öppnade och tillåtande. Att man försöker hitta ett gemensamt språk och inte använder fackspråk som utestänger den man ska samtala med. Därför är det viktigt att försöka få reda på vad orden betyder för just den personen.

Sammanhangsmarkering

De som är närvarande måste få möjlighet att säga vad de helst vill prata om, vilket bekymmer som känns angelägnast för dem att samtala om. Även under samtalets gång kan det vara viktigt att ta reda på om vi fortfarande pratar om rätt saker och då kan man göra en ny sammanhangsmarkering. Har vi bytt tema, ska vi fortsätta att tala om detta eller återgå till det vi talade om tidigare?

Förändringsprocess

Synen på hur förändring uppstår hos människor när det gäller förståelse, tankesätt och förhållningssätt är också centralt. Man tänker att förändring inte sker genom att terapeuten instruerar klienten att uppfatta situationen på ett annat sätt men de reflektioner om samtalet som görs i rummet kan bidra till att förändring uppstår. Samtalet bör också vara ett lagom ovanligt samtal där skillnaden i innehållet inte blir alltför stor så att personen inte känner igen sig och inte heller alldeles för lika så att ingen skillnad uppstår. Det lagom ovanliga samtalet kan bidra till att det sker något annorlunda, att något förändras.

Salutogent perspektiv

Med ett salutogent perspektiv lägger man tonvikten på vad som bidrar till hälsa och gör att människor mår bra trots att förutsättningar och omständigheter kanske talar för det motsatta. Aaron Antonovsky (1987) var intresserad av vad det som var orsaken till att en del människor behöll hälsan även om de utsattes för exakt samma händelser och situationer som personer som utvecklade en sjukdom eller ohälsa. Med ett salutogent perspektiv ses stress och påfrestningar som något naturligt och något som alltid mer eller mindre är närvarande i livet men många lägger ner mycket energi på att undvika dessa påfrestningar och kriser. För att bättre klara av dessa svårigheter som möter oss är det viktigt att fokusera och stärka de faktorer som främjar hälsan. En viktig faktor för hälsan är att vi upplever en känsla av sammanhang (KASAM). Detta begrepp består av tre delar, begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Ju större den känslan är desto bättre klarar vi av påfrestningar. Med ett salutogent förhållningssätt har man fokus på och stärker de faktorer som främjar hälsan. I mötet med klienter strävar man efter att ge klienter verktyg för att möta olika situationer och stress och lyfta fram de positiva förutsättningar som redan finns.

Verksamma faktorer

Det finns mycket skrivet och forskat kring vad som verksamt i de terapeutiska samtalen. Många har skrivit om att mötet och relationen har större betydelse för om det terapeutiska

samtalet blir verksamt än själva metoden. I en utvärdering från Karolinska institutet, 2009, ”Studentens upplevelse av kuratorssamtalen” framkommer bland annat att kuratorns aktiva förhållningssätt är betydelsefullt. Att kuratorn ställer öppna frågor har bidragit till att problemen löst upp sig och studenterna har fått en ökad förståelse och nya perspektiv på sin situation. Även att de fått samtala med en professionell utomstående som har förmåga att vara lyssnande och engagerad hade stor betydelse. I en doktorsavhandling har Håkan Johansson (2006) skrivit om den terapeutiska alliansen i allmän psykiatrisk vård. Han har undersökt de olika aspekterna av den terapeutiska relationen inom olika allmänpsykiatriska vårdenheter. Det har visat sig att generella faktorer, till skillnad mot de specifika faktorerna som vilken metod/teknik terapeuten använder, har störst betydelse när det gäller att förklara förbättringen hos patienten. De generella faktorerna är många men den enskilt mest betydande faktorn är den terapeutiska relationen eller alliansen mellan patienten och dess behandlare. Den terapeutiska alliansen sägs innehålla en relationell aspekt som inkluderar det känslomässiga bandet och anknytningen mellan patient och behandlare och en samarbetsaspekt där man är överens om behandlingens mål. Alliansen har visat sig vara avgörande för att samtalen ska ge bra resultat. Det handlar om kvaliteten i relationen, patienten måste känna sig förstådd, uppleva stöd och värme och uppleva sig bli tagen på allvar. Samarbetet mellan behandlare och patient är viktigt. Att det finns en överensstämmighet i hur behandlare och patient ser på problematiken och hur man ska arbeta tillsammans.

SYFTE

Syftet med undersökningen är att försöka få en bild av vad som gör att besökarna känner sig nöjda med Samtalsbyrån. Resultaten är tänkta att vara vägledande för verksamhetsutveckling och även ge svar på om enkäten kan vara en del av kvalitetssäkringen av Samtalsbyrån.

Frågeställningar

Utifrån syftet är följande frågeställningar viktiga:

- Vad gjorde att besökarna var nöjda med besöket hos Samtalsbyrån?
- Vad tycker besökarna har varit till hjälp?

METOD

Då Samtalsbyrån är en liten enhet med två anställda föll alternativet med intervjuer bort och enkät med flervalsoalternativ och möjlighet att kommentera samt en öppen fråga var det som bedömdes möjligt att genomföra. Jag och min kollega lämnade ut enkäten (bilaga 1) till våra

besökare under veckorna 35 – 39. Tyvärr sammanföll denna period med ledigheter och annan utbildning så antalet besökare vid nybesök och återbesök, var lägre än vanligt, drygt 40 besökare mot beräknade ca 60, vilket gjorde att antalet svar blev lägre än förväntat. Samtliga som besökte Samtalsbyrån i Gällivare, Pajala och Jokkmokk erbjöds möjlighet att svara på enkäten. Vi förklarade syftet med enkäten och de fick möjlighet att sitta kvar och besvara den på plats efter besöket eller ta med sig ett frankerat kuvert och skicka in sitt svar vilket flertalet valde att göra. En notering gjordes i vår bokningspärm om att enkäten lämnats ut för att undvika att lämna ut enkäten flera gånger till samma person. Frågorna i enkäten är anpassade till vuxna och kan därför vara svår för barn att besvara. Vi lämnade ut enkäten till 41 vuxna och 3 barn. Av dessa var 26 besökare vid mottagningen i Gällivare och 15 i våra filialer Pajala/Jokkmokk (fördelat på 15 män, 26 kvinnor och 3 barn).

Enkäten utformades för att passa Samtalsbyråns verksamhet efter att ha inspirerats av två tidigare utvärderingar inom angränsande områden. ”Utvärdering av kuratorsarbete inom primärvården” (2007) och ”Brukarenkätundersökning vid beroendemottagningarna i Gävleborgs län 2010” (2011). Enkäten provades först på tre personer som tidigare besökt Samtalsbyrån och efter några korrigeringar som handlade om de olika svarsalternativen bedömdes att enkäten kunde användas. Vecka 43 skrevs några rader i vår lokala annonstidning för att påminna dem som hade tänkt svara på enkäten vilket medförde att ytterligare 5 svar inkom.

Etiska överväganden

Ett etiskt dilemma har varit att jag lämnat ut enkäten till personer som fortfarande deltar i samtal med mej vilket kan påverka deras svar och begränsa känslan av anonymitet. För att minska denna betydelse har de inte svarat på enkäten på plats utan fått med sig den hem och sedan skickat in den. I presentationen av denna utvärdering är det inte möjligt att identifiera de enskilda individerna. Vid redovisningen har det inte gjorts någon uppdelning mellan de olika kommunerna eftersom antalet deltagare är lågt. Undersökningen är förankrad hos ansvarig enhetschef vid Socialförvaltningen och den sekretess och de etiska riktlinjer som finns för familjerådgivningens verksamhet har beaktats.

RESULTAT

Vilka har svarat

De som deltagit i utvärderingen är en liten del av våra besökare. Under föregående år (2010) hade vi 145 nya ärenden, ett ärende kan bestå av flera personer.

Vi lämnade ut enkäten till 41 vuxna personer som besökte Samtalsbyrån i Gällivare och på filialerna i Pajala och Jokkmokk och av dessa svarade 26 personer (62 %) vilket ger ett bortfall på 38 %. Det går inte att peka ut något specifikt om gruppen som inte besvarat enkäten. Det märks ingen skillnad på vilka som svarat/inte svarat när det gäller kön, ålder, kommuntillhörighet eller nybesök respektive återbesök. Eftersom alla som svarat är nöjda så skulle det enkla svaret kunna vara att de som inte svarat är de som är missnöjda men det är också svårt att belägga. Om de som svarat kan man säga följande: 16 personer svarade i Gällivare och 10 personer på filialerna. Förstagångsbesökare var åtta personer och de övriga var på återbesök/avslutande samtal. De som svarade var 17 kvinnor och nio män i ett åldersspann från 18-60 år. Flertalet personer, 18, var i åldersgruppen 31-50 år, fyra personer var yngre än 30 år och fyra personer var äldre än 50 år. Det visade sig inte vara någon skillnad mellan svaren från besökare på de olika orterna varför ingen uppdelning görs i redovisningen.

Av de som besökte Samtalsbyrån hade 17 personer sökt samtal tidigare, 10 av dessa på Samtalsbyrån och fem personer har varit på flera ställen. Flertalet kom ensam till samtalet, 19 personer, men av dessa har tre även svarat att de kom tillsammans med partner/annan. Åtta personer svarade att de kom med partner, en kom med barn och en kom med annan närstående.

Tre personer har svarat att de samtalat med två familjerådgivare. Ingen av dem kände sig obekvämt med detta. Alla tre har svarat *stämmer bra/stämmer precis* till påståendet, *två familjerådgivare gav fler perspektiv som jag hade nytta av*. Två av dessa har svarat *stämmer bra/precis* till påståendet *samtalet skedde på ett annorlunda sätt*.

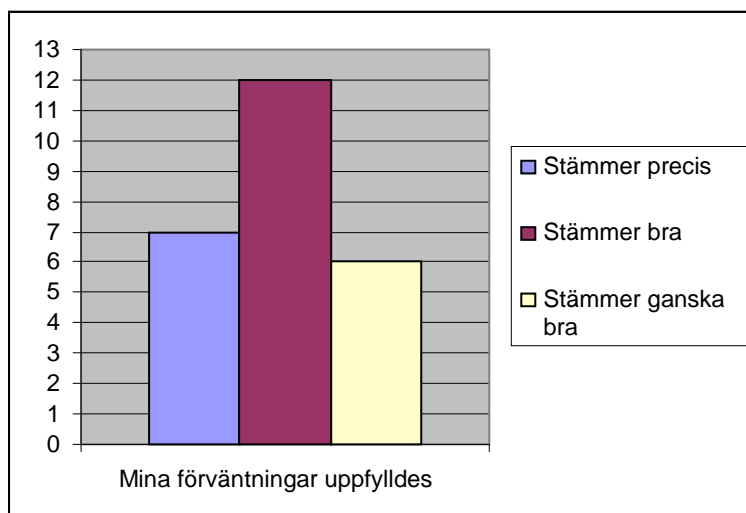
Kommentar från besökare:

”Det var bra att få två personers perspektiv på vårt förhållande till varandra.”

När det gäller kunskap om Samtalsbyrån svarade 22 personer att de hade kännedom om att de kunde vända sig till Samtalsbyrån med sina bekymmer. Flera av dessa har kryssat i flera svarsalternativ. Nio svarade att de hade kunskap om Samtalsbyrån genom *egen kännedom* och 12 att de fått *information av andra*, exempelvis kvinnojour, andra vårdgivare och annan i familjen. Nio har svarat att de har fått kunskap via vår *annons, hemsida eller broschyr*.

Förväntningar inför besöket

Det finns tre alternativ som är mer förekommande när det gäller vilka förväntningar man hade inför besöket på Samtalsbyrån, att man vill ha *rådgivning enskilt samtal* (15), önskar *konkreta råd om lösningar* (15) och att man vill *må bättre* (15). Man har även förväntningar på *personliga samtal* (11) och att *"prata av mej"* (8). Totalt 21 personer har angett flera alternativ. På frågan om deras förväntningar uppfylldes fanns fem olika svarsalternativ, en person valde att inte svara alls. Ingen av de andra 25 har svarat *stämmer ganska dåligt* eller *stämmer inte alls*. (Figur 1)



Figur 1. Uppfylldes förväntningarna, antal personer i respektive svarandegrupp

Kommentar från besökare: *"Stämmer precis och även ännu bättre!"*

Anledning till kontakt med Samtalsbyrån

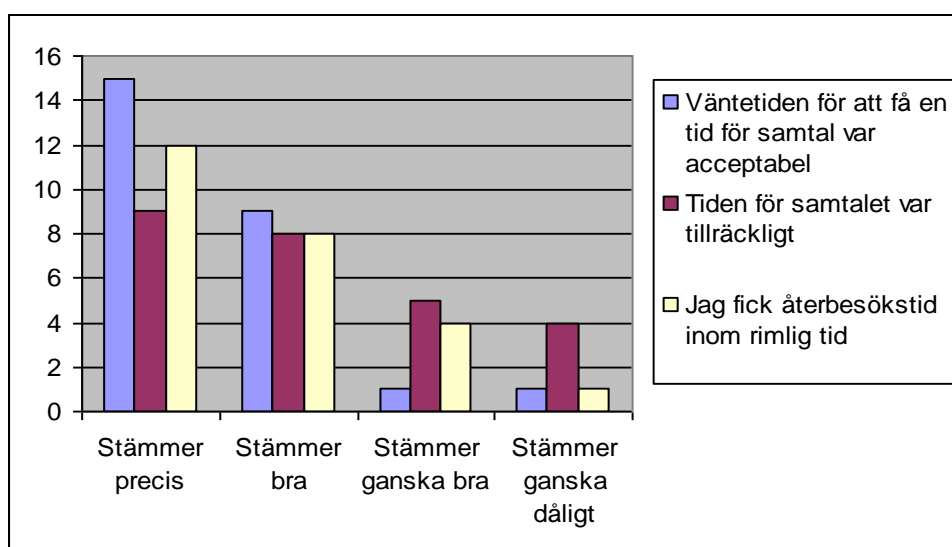
Tre alternativ är något utmärkande, *relationsproblem med partner* (14), *kommunikationsproblem* (13) och *annat* (8). Som förklaring till annat har man svarat psykisk misshandel, depression, svartsjuka, problem under uppväxten och problem rörande arbetet. Även reparation av parrelationen (5) och separationsbekymmer (6) har markerats.

Alternativen som rör barn har också angetts som anledning till kontakt, som *förälder-barnproblematik* (7), *vårdnad- och umgängesfrågor* (4) och att man är *oense om dina/mina/våra barn* (5).

Samtalstid/Väntetid

Vad hade våra besökare för upplevelse av väntetiden inför samtalet, samtalstidens längd och tid för återbesök? Det fanns fem olika svarsalternativ till varje påstående. En person har valt att inte svara på sista påståendet. Ingen har svarat stämmer inte alls på dessa påståenden.

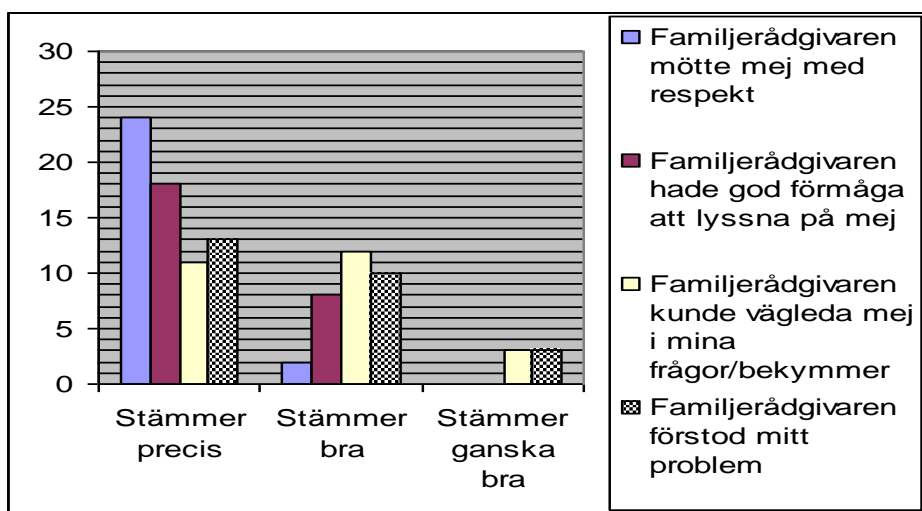
(Figur 2)



Figur 2. Tiden/väntetid för samtal, antal personer i respektive svarandegrupp.

Bemötande

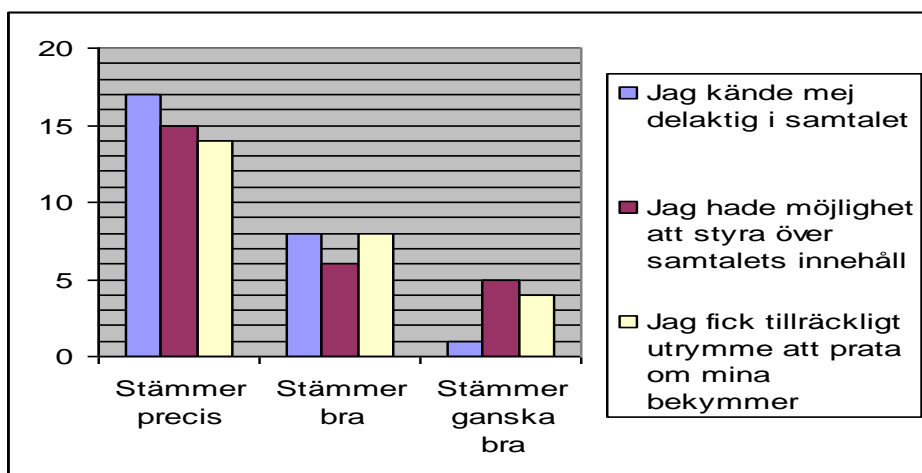
Hur upplevde våra besökare bemötandet vid besöket på Samtalsbyrån? Här finns fyra olika påståenden som ryms under rubriken bemötande. Det fanns fem olika svarsalternativ till varje påstående. Ingen har svarat stämmer inte alls eller stämmer ganska dåligt på dessa påståenden. (Figur 3).



Figur 3. Upplevelse av bemötande, antal personer i respektive svarandegrupp.

Delaktighet

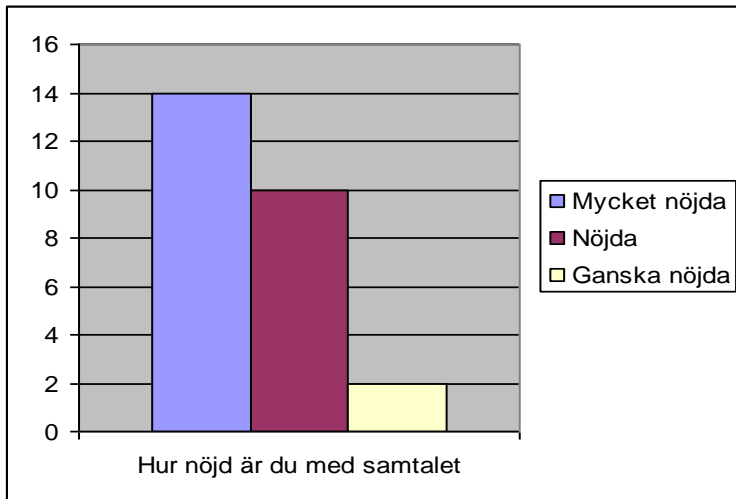
Kände sig besökarna delaktiga under samtalet på Samtalsbyrån? Här finns tre olika påståenden som ryms under rubriken delaktighet. Även här fanns det fem olika svarsalternativ till varje påstående. Ingen har svarat stämmer inte alls eller stämmer ganska dåligt på dessa påståenden. (Figur 4).



Figur 4. Känslan av delaktighet, antal personer i respektive svarandegrupp.

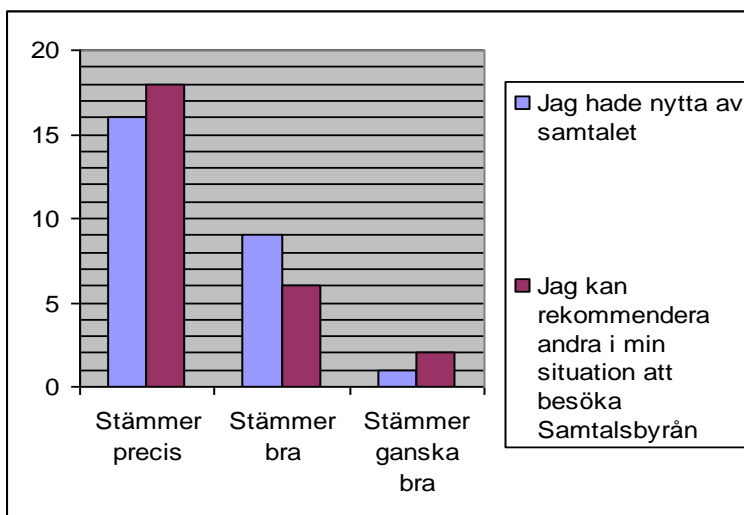
Nöjdhet och Nytt

Hur *nöjda* var de med samtalet? Det fanns en femgradig skala även på denna fråga. Ingen har svarat att de är mindre nöjd eller inte nöjd alls. (Figur 5).



Figur 5. Nöjdhet, antal personer i respektive svarandegrupp.

Vilken *nytta* upplevde besökarna att de hade av samtalet? Två olika påståenden redovisas under denna rubrik. Här fanns också fem svarsalternativ till varje påstående. Ingen har svarat stämmer ganska dåligt eller stämmer inte alls. (Figur 6).



Figur 6. Nyttan, antal personer i respektive svarandegrupp.

Vad var hjälpsamt?

Vad tyckte besökarna var till hjälp? Sista frågan var en öppen fråga om något varit till hjälp och i så fall vad. Alla 26 personer svarade att *samtalet var till hjälp*.

Nedan följer besökarnas synpunkter på vad som var till hjälp sorterade under olika teman i efterhand. Besökarnas *cit* presenteras *kursivt*.

- Specifika råd, råd om barnen, vägledning, nya synvinklar, alternativa lösningar, konkreta råd, verktyg, nya handlingssätt, tips på råd, enkla, korta och lätta (självklara) råd, att vi nu kan prata annorlunda med varandra.

”Jag upplever att mitt liv förändrats – dvs förbättrats, förenklats. Med en ökad förståelse för nya handlingssätt, ett vidgat perspektiv så har jag blivit en friare, gladare och mer konstruktiv person och klokare förälder. Jag upplever att mina barn förändras av mina nya insikter och handlingsmönster. Jag kan stödja dom mycket, mycket bättre genom att få vägledning. Jag uppvisar en ökad trygghet, glädje och styrka. Jag är säker på att detta är knutet till de konkreta råd som jag fått och omsatt i praktiken.”

”Jag upplevde att råden om barn och hur de fungerar i olika situationer (mina situationer) har varit till stor hjälp.”

”Jag hade fastnat i ett problem och genom samtalet fick jag vägledning att gå vidare. Men det kändes som det var jag som kom med den idén, inte att den blev påtvingad.”

- Lyssnad på, förståelse för mitt problem.

”Känslan av att någon verkligen lyssnade.”

”Råd och stöd och förståelse för mitt problem. Kom med nya infallsvinklar när det är fråga om att lösa olika problem.”

- Klarare tankar, förståelse för andras tankar, ökad förståelse, nya perspektiv på min situation, ökad förståelse och vidgat perspektiv, hjälp att vända mina dåliga tankar, prioritera, tänka mer på mej själv och mina behov.

”Jag fick perspektiv på min situation som frigjorde mej från låsningen.”

”Att få prata med någon som kan hjälpa mej att vända mina dåliga tankar, bra på att lyssna.”

”Jag fick nya synvinklar på problem och alternativa lösningar och tankar kring problemfrågor.”

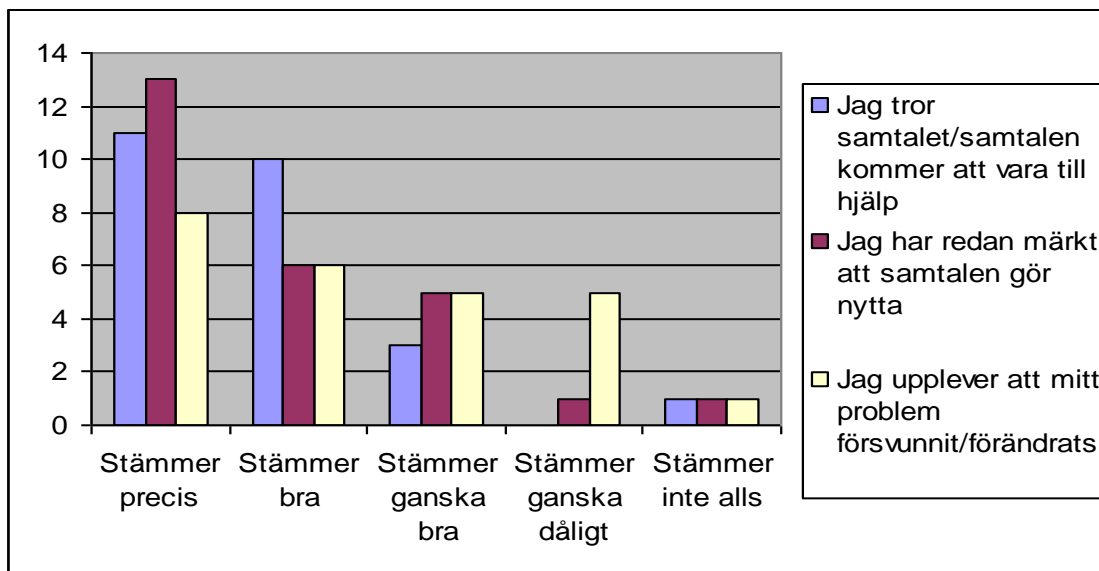
- Att få samtala med någon, prata av mej, bolla med någon utomstående.

”Samtalet i sig var till hjälp.”

”Det var jätteskönt att få prata av sig samt att få konkreta råd på hur man kan förändra i relationen. Det gav mej lite energi och styrka vilket jag saknat under en lång period.”

Samtalets betydelse

Vilken betydelse tycker besökarna att samtalet/samtalen har? Samtliga besökare har svarat på denna fråga med minst ett alternativ av de tre påståenden som handlar om samtalens betydelse. Här har samtliga svarsalternativ kommit med. (Figur 7).



Figur 7. Samtalets betydelse, antal personer i respektive svarandegrupp.

Kommentarer från besökare:

”Har blivit lite gladare, tar nog tid innan problemen försvinner.”

”Problemen har förändrats.”

”Vi har just börjat. Kan behövas många samtal innan problemen försvinner/förändras helt.”

DISKUSSION

Syftet med denna studie var att få en bild av vad som gör att besökarna är nöjda med besöket hos Samtalsbyrån och resultaten är tänkta att vara vägledande för verksamhetsutveckling och även ge svar på om enkäten kan vara en del av kvalitetssäkringen. Går det att ställa frågor om nöjdhet och bemötande i en enkät som denna. Att dra generella slutsatser av ett så litet material (26 besvarade enkäter) är svårt men en fingervisning om vad människor tycker kan den ändå bidra med och även hur enkäten kan omarbetas för att kunna användas

återkommande. Vad visade då de svar som inkommit? Studien visar att människor har kunskap om att Samtalsbyrån finns för det specifika problem som de har behov att samtala om. Många har erfarenhet av att ha varit i kontakt med Samtalsbyrån tidigare. På Samtalsbyrån finns en ambition att kunna erbjuda samtal med två familjerådgivare då fler än en person kommer för samtal. Detta för att kunna bidra med fler perspektiv, lyssna bättre och vid behov kunna organisera samtalet på annorlunda sätt. Endast tre besökare har mött två familjerådgivare så vad man tycker om detta får följas upp vid ett senare tillfälle. Majoriteten svarade att man är nöjd och hade nytta av samtalet. Nedan följer en beskrivning av de olika teman som behandlades och betraktas som intressanta.

Förväntningar och hur de blir uppfyllda

När man kommer till Samtalsbyrån har man olika förväntningar på samtalet. Många har en önskan om konkreta råd om lösningar, rådgivning i enskilt samtal och att må bättre. Önskan om konkreta råd om lösningar är intressant på flera sätt. Besökarnas egna kommentarer visar vad de varit nöjda med och deras kommentarer visar att de fått vad de förväntat sig. Vår ambition är att inte ge direkta råd till människor men det är något som de uppfattar att de får med sig härifrån. Om man som besökare kommer till Samtalsbyrån med en önskan om att terapeuten ska bestämma eller tala om vad/hur man ska göra i en viss situation med ett visst problem så har vi inget svar att ge men vi kan istället erbjuda ett samtal där man tillsammans kan utforska/formulera förslag till lösningar. På så sätt kan man säga att konkreta råd till lösningar skapas under samtalets gång – i samskapandet. Besökarna har sin egen ram kring sitt problem men i samtal med oss kan man vidga den ramen och då skapas något nytt som många uppfattar som att de fått konkreta råd.

Anledning till kontakt

Man kan utläsa av de anledningar som man uppgett till kontakt med Samtalsbyrån att flertalet personer söker samtal för att de har problem i sina relationer. Det handlar om relationsproblem med sin partner både i separations- och reparationsarbete, kommunikationsproblem, vårdnads- och umgängesfrågor och att man är oense om fostran av barnen, mina, dina och våra barn. Dessa personer hade nog sökt sig till oss även om vi hetat Familjerådgivning. Men de andra som söker av andra anledningar som svartsjuka, depression, egna problem under uppväxten och problem rörande arbetet hade nog inte hittat till oss lika lätt. Namnet Samtalsbyrån signalerar något om verksamhetens innehåll och underlättar för

besökare att själva välja om de tror att de kan komma till oss med sina funderingar och bekymmer.

Bemötandet

Ett mål torde vara att samtliga som besöker Samtalsbyrån ska känna sig väl bemötta annars kan det ses som ett misslyckande från vår sida att möta människor där de är. I bemötandet ingår att bli mött med respekt, att bli lyssnad på och att uppleva sig bli vägledad och förstådd vilket besökarna svarade att de blev. Gott bemötande är en grundläggande förutsättning för alliansskapet mellan terapeut och den man samtalar med. Harlene Andersson (1999) skriver som tidigare nämnts om riktlinjer för att skapa dialogiska samtal och samverkande relationer bland annat om begreppet tilltro och tro. ”Klienter vill bli trodda och att man litar på dem.” Som terapeut drivs man av ett behov av att förstå, inte ett sökande efter sanningen. ”Klienten vill bli tagen på allvar och bekräftad.” (Anderson, 1999, s 151)

Delaktighet

Att människor som kommer för samtal känner sig delaktiga är viktigt. Svaren som inkommit visar att de flesta känner delaktighet, de kan styra över samtalets innehåll och fick tillräckligt utrymme att prata om sina bekymmer. Vår ambition är att de ska känna att det är deras problemformulering som styr samtalet. Vi vill att alla ska få prata om det de vill och vi önskar erbjuda tillräckligt med tid och utrymmer för detta. Åter belyser Harlene Anderson (1999) detta genom att betona vikten av att ställa samtalsstödande frågor. En av de saker som betyder mest för att terapin ska fungera är terapeutens frågor. Frågor kan underlätta eller hindra och är kärnan i varje terapeutiskt samtal. En icke-vetande position möjliggör ”att uttrycka nyfikenhet och intresse för klienten” och det bidrar till att de frågor som ställs troligtvis uppstår inifrån det pågående samtalet. Dessa frågor ”hjälper klienten att berätta, klargöra, vidareutveckla en berättelse, öppna nya vägar och utforska det som redan är känt eller okänt. De hjälper terapeuten att få reda på och undvika missuppfattningar av det sagda och det ännu-inte-sagda” (Anderson, 1999, s 156) och inbjuder klienten att samtala med terapeuten, till en gemensam utforskning.

Nöjdhet och nytta och vad i samtalet var till hjälp?

Svaren visade att besökarna är nöjda och mycket nöjda med samtalet. De upplevde att de hade nytta av samtalet och då särskilt att få råd, vägledning, alternativa lösningar och nya synvinklar. Men även att bli lyssnad på, få samtala om olika perspektiv, bolla med någon

utomstående och få en ökad förståelse för andra. Om vikten av att lyssna och ge gensvar skriver också Harlene Anderson (1999).

Detta ger ännu mer tyngd åt betydelsen av att få gå någonstans och samtala om de bekymmer som uppstår i livet, vardagen, när något oväntat händer. Samtalsbyrån fyller idag en samtalsfunktion för de människor som hamnar i det mellanrum som uppstår då man inte hör hemma inom hälso- och sjukvården eller socialtjänstens övriga verksamheter. En verksamhet dit människor kan söka sig av egen kraft för att ta nya steg eller bara stanna upp och reflektera över sin situation, enskilt eller tillsammans med sin partner eller annan i familjen/nätverket.

Många har uppgett att de hade problem med kommunikationen. Vad upplever de att de fått med sig från samtalet och vad tänker vi att vi bidrar med? De vill bli bättre på att kommunicera med varandra/andra och upplever sig ha fått verktyg till detta genom samtalet. Vad är då verktyg i detta sammanhang? Om samtalet förs på ett sådant sätt att nya tankar, andra associationer och nya alternativ uppstår, leder detta troligtvis till att kommunikationen blir förändrad och då upplevs som bättre eftersom perspektivet förflyttas något och rubbar de gamla invanda spåren. Med utgångspunkt i det gemensamma samtalet på Samtalsbyrån kan de prova nya sätt att kommunicera med varandra hemma, ibland som en hemuppgift.

Kvalitetssäkring

En förhoppning finns att delar av detta material ska kunna användas regelbundet för att ta reda på vad människor tycker om att komma till oss. I en något förändrad form kan denna enkät användas som en del av kvalitetssäkringen för verksamheten. Med enbart fokusering på frågor/påståenden om förväntningar, bemötande, delaktighet, nöjdhet och nytta kan delar av enkäten användas som det är idag. Graderingar bör ses över och göras mer lättbegripliga. Om enkäten ska besvaras av barn behöver den också omarbetas för att passa för dem.

Eftersom vi är angelägna om att vara lyhörda och öppna i samtalet blir det viktigt att våra besökare upplever oss som sådana och då måste vi ha en dörr öppen för förändring av verksamheten och vårt arbetssätt. En svårighet med enkäter som tas med hem för att besvaras och sedan skickas in är att bortfallet troligtvis blir större än om de fyllt i den på plats vilket inte alltid är möjligt. Men å andra sidan kanske människor känner sig mer anonyma då de inte behöver lämna in enkäten till oss direkt eftersom flertalet återkommer för fortsatta samtal.

Denna undersökning sökte svar på vad som gör att människor känner sig bra bemötta och nöjda med besöket vid Samtalsbyrån. Enkätsvaren visar att människor som väljer att komma till Samtalsbyrån upplever sig bemötta med respekt, lyssnade på, känner sig delaktig och vägleda utifrån den anledning man sökte sig till oss. En möjlig fördjupning inom detta område skulle kunna ske genom en samforskningsstudie där utvärderingen gäller både behandlare och besökare. I boken *Samforskning – att lära av klienten* (Wächter, 2006), finns det flera exempel på samforskning (som också det är ett begrepp som myntats av tidigare nämnda Tom Andersen). Samforskning är ett sätt att tillsammans utforska och utvärdera vad som sker i samtalet, vad det är som gör att människor känner sig hjälpta, söka gemensamma nämnare, vad kan utvecklas vidare och hur tänker både terapeuten och besökare om de samtal som Samtalsbyrån erbjuder.

Litteratur

- Abrahamsson E. & Berglund G. (2007). *Psykoterpins förnyare*. Stockholm: Mareld
- Anderson H. (1999). *Samtal, språk och möjligheter*. Stockholm: Mareld
- Anderson H, & Goolishian H. (1992). *Från påverkan till medverkan*. Stockholm: Mareld
- Andersen T. (1994, 2003). *Reflekterande processer*. Stockholm: Mareld
- Antonovsky A. (1991). *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och Kultur
- Berg I, & De Jong P. (2001). *Att bygga lösningar*. Stockholm: Mareld
- Ekberg I. (2007). *Utvärdering av kuratorsarbete inom primärvården*. FoU i Väst
- Fredriksson K, m fl. (2009). *Studentens upplevelse av kuratorssamtalet*. Karolinska institutet, Studenthälsan
- Hansson K m fl. (2004). *Familjebehandling på goda grunder*. Stockholm: Förlagshuset Gothia
- Hårtveit H, & Jensen P. (2005). *Familjen plus en*. Stockholm: Mareld
- Johansson H. (2006). *Terapeutisk allians i allmän psykiatrisk vård*. Lunds universitet
- Kåver A. (2004). *Att leva ett liv, inte vinna ett krig*. Stockholm: Natur och kultur
- Lundblad A-M. (2005). *Kärlek och hälsa, parbehandling i ett folkhälsoperspektiv*. NHV
- Lundby G. (2002). *Livsberättelser och terapi*. Stockholm: Natur och Kultur
- Lyrberg A. (2011). *Brukarundersökning vid beroendemottagningarna i Gävleborgs län 2010*. FoU Valfärd Region Gävleborg

Molander B. (2000). *Kunskap i handling*. Göteborg: Daidalos

Nilsson Å. (2004). *Vem är det som bestämmer i ditt liv*. Stockholm: Natur och kultur

Olsson H, & Petitt B. (1992). *Om svar anhålles*. Stockholm: Mareld

Seikkula J. (1996). *Öppna samtal*. Stockholm: Mareld

Teke M. (2009)., *Utvärdering av Familjerådgivningen i Jönköpings län*. Forskningsrapport 2009

Wächter A. (2006). *Samforskning – att lära av klienten*. Stockholm: Mareld

Zetino Duarte M. (2003). *Att bli sedd, få gehör och respons*. FoU Kronoberg

Utvärdering av samtalskontakt vid Samtalsbyrån i Gällivare, Pajala och Jokkmokk

Dina svar är viktiga för oss och utgör en del av underlaget för vårt utvecklingsarbete. Du svarar **anonymt**. Frågorna besvaras genom att du kryssar (x) för det svarsalternativ/påstående som passar dig bäst. Använd gärna baksidan på sista sidan om du behöver mer utrymme för kommentarer.

1:a samtalet **Återbesök** **Avslutat**

1. När du kände att du behövde prata med någon utomstående om ditt problem...

Visste du att du kunde vända dig till samtalsbyrån? **Ja** **Nej**

Hur fick du vetskap om Samtalsbyrån?

Annons

Hemsida

Broschyr

Egen kännedom

Annat

Kommentar:

2. Vem föreslog samtalskontakt?

Jag själv

Läkare

Soc

Ungdomsmottagning

Någon annan Vem? _____

3 a. Mina förväntningar inför besöket var att få...

(välj flera alternativ om du vill)

Rådgivning enskilt samtal

Familjerådgivning med partner

”Familjesamtal” med barn

”Prata av mig”

Personliga samtal

Må bättre

Konkreta råd om lösningar

Hade inga förväntningar

Andra förväntningar

Kommentar:

3 b. Mina förväntningar uppfylldes

Stämmer inte
alls

Stämmer ganska
dåligt

Stämmer ganska
bra

Stämmer bra

Stämmer precis

Kommentar:

4. Vilket problemområde passar in på dig?

(välj flera alternativ om du vill)

Relationsproblem med min partner

Relationsproblem med annan

Förälder - barn

Oense om dina/mina/våra barn

Kommunikationsproblem

Reparation av parrelationen

Vårdnads- och umgängesfrågor

Separation

Våld i nära relation

Missbruk av alkohol/droger

Egen problematik

Ung med funderingar

Anhörig till person med fysisk/psykisk
sjukdom eller med missbruksproblem

Sorg

Annat

Kommentar:

5. Tidsbokningen

JA

NEJ

Ringde själv/blev uppringd

Fick tid förmedlat via annan

E-post

Fick tid utan att redogöra för
anledningen

Hade du velat berätta om
anledningen innan samtalet?

Kommentar:

6. Besöket på Samtalsbyrån

Jag kom ensam	JA	NEJ	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jag kom tillsammans med någon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Om ja, med vem?	Partner <input type="checkbox"/>	Barn <input type="checkbox"/>	Annan <input type="checkbox"/>

Var två familjerådgivare med vid samtalet?	JA	NEJ
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Har du sökt samtal tidigare?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
------------------------------	--------------------------	--------------------------

Om ja, hos vem?

Samtalsbyrån

Kurator

Primärvård

Psykiatri

Socialtjänst

Ungdoms-
mottagning

Annan

7. Vid samtal med två familjerådgivare

Två familjerådgivare	Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Stämmer ganska bra	Stämmer bra	Stämmer precis
Jag kände mig obekvämt med två familjerådgivare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Två familjerådgivare gav fler perspektiv som jag hade nytta av	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Samtalet skedde på ett annorlunda sätt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar:

8. Samtalet

Upplevelse av samtalet	Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Stämmer ganska bra	Stämmer bra	Stämmer precis
Jag fick tillräckligt med utrymme att prata om mina bekymmer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag hade möjlighet att styra över samtalets innehåll	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Familjerådgivaren förstod mitt problem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag kände mig delaktig i samtalet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiden för samtalet var tillräcklig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag fick återbesökstid inom rimlig tid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Familjerådgivaren mötte mig med respekt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Familjerådgivaren kunde vägleda mej i mina frågor/bekymmer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Familjerådgivaren hade god förmåga att lyssna på mig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag hade nytta av samtalet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag kan rekommendera andra i min situation att besöka Samtalsbyrån	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Väntetiden för att få en tid för samtal var acceptabel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar:

9. Upplevelse av samtalet

Nöjdhet	Inte alls nöjd	Mindre nöjd	Ganska nöjd	Nöjd	Mycket nöjd
Hur nöjd är du med det/de samtal som du fick	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Var något till hjälp? **JA** **NEJ**

Om ja, kan du ange vad du tyckte var till hjälp?

Samtalets/samtalens betydelse	Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Stämmer ganska bra	Stämmer bra	Stämmer precis
Jag tror att samtalet/samtalen kommer att vara till hjälp med mina bekymmer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag har redan märkt att samtalen gör nytta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag upplever att mitt problem försvunnit/förändrats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Om dig

Man Kvinna

Vilket år är du född? _____

Kommun: Gällivare Jokkmokk Pajala

Huvudsaklig sysselsättning:

Gruvindustri/ entreprenör <input type="checkbox"/>	Kommun/ Landsting <input type="checkbox"/>	Egen företagare <input type="checkbox"/>
Handel/ service <input type="checkbox"/>	Studerande <input type="checkbox"/>	Pensionär <input type="checkbox"/>
Arbets- sökande <input type="checkbox"/>	Sjukskriven <input type="checkbox"/>	Annat <input type="checkbox"/>

Tack för din medverkan!

Lämna enkäten i postlådan märkt ”Enkäter” eller skicka per post i bifogat kuvert