



'Om man underkastar sig går det bättre'

Efter årtionden av diskussioner, försök och lagstiftning involveras klienterna fortfarande bara lite i planering, beslut och verkställande åtminstone i Finskt socialt arbete. För oss som propagerar klientcentrerade förhållningssätt och empowerment är klientinvolveringen mycket viktig. Vad kan vi göra åt saken?

Den här workshopen ger dig möjligheter att granska ditt egna klientarbete och din egen organisation kritiskt; Vad ser du i spegeln? Vad kan du göra bättre? Kom också med och dela med av dig hur du lyckats involvera klienter mera än tidigare!

Jag presenterar lite forskning i ämnet och en del lyckade lösningar. Sedan diskuterar vi olika utvecklingsmöjligheter.

Peter Sundman www.taitoba.fi



Programmet 18.11

13:00-14:30 + 14:50-16:45

- **Introduktion**
- **Arbetsättet: Bollande**
- **Varför - varför inte involvera klienter?**

Stressande...

Involvera i verksamheten

- Kund feedback
- forskar feedback
- fokusgrupper
- samforskning
- brukarorganisationerna

Inspirerande...

Involvera i egna ärendet

- lösningsfokuserat
- 'både och' uppläggning
- familjerådslag
- med hjälp av projekt
- öppna dialoger

Nytt!

Peter Sundman www.taitoba.fi



Involvera?

- Inbegripa – inkludera – inblanda – räkna med?
- Aktivt – passivt?
- Formellt - Integrerat
- I eget ärendet – i verksamheten – i polycin?
- Autoritativt (feedback) – Liberalt (brukare) – Radikalt (makt)
- Klienter – före detta klienter – potentiella klienter



Peter Sundman www.taloba.fi



Varför involvera klienter?

I eget ärende	I verksamheten
Ärendet förankras bättre hos klienten	



Varför **inte** involvera klienter?

I eget ärende	I verksamheten
När experten (läkaren) borde veta	Informationen kan deprimera



Klientinvolvering i verksamheten

- Kund feedback
- Forskar feedback
- Fokusgrupp - metoden
- Anderséns samforskning
- Brukarorganisationerna



Peter Sundman www.taitoba.fi



Kund feedback

- Frågeformulär
- Enkäter
- Intervjuer
- Det gemensamma minnet



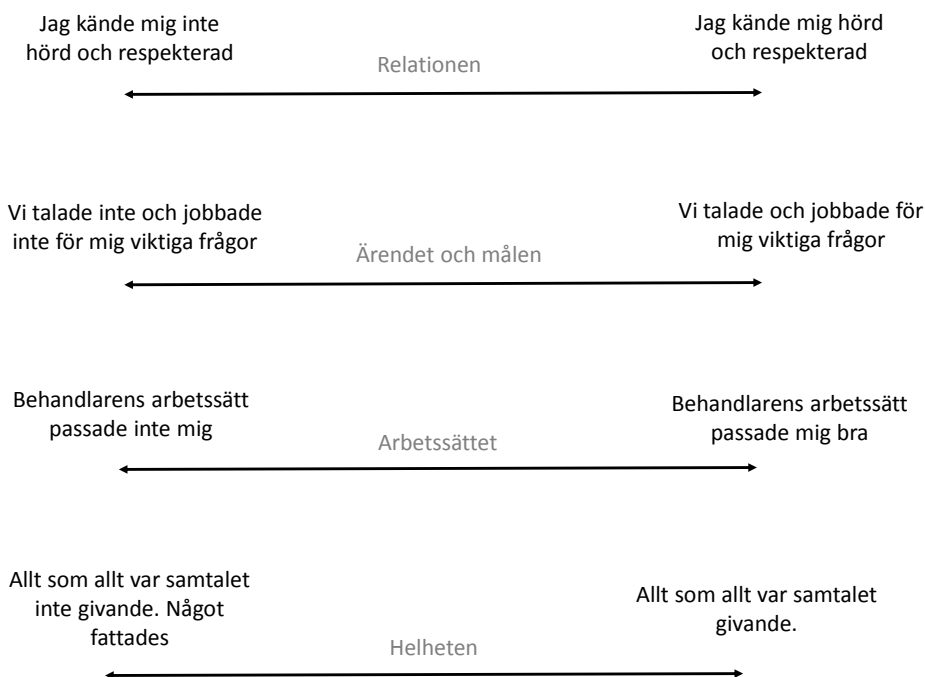
Peter Sundman www.taitoba.fi



Forskar feedback

- Moréns och Bloms forskning av hur klienterna uppfattar klientprocessen. Bla i början måste man överväga om man vågar lämna sitt liv i behandlarens händer.
- Miller, Duncan & Hubbles och andras teori om att det lönar sig att använda klienters förändringsteorier när behandlingen inte går framåt. – SRS + ÖRS
- I 'Äventyrad skyddsmakt' forskningsrapporten påvisas behovet av erfarenhetsklienters medverkan i utvecklingen av barnskyddet.
- Socialstyrelsen, Folkhälsomyndigheten och SKL lär ska rekommendera klientinvolvering. – Gun-Eva var nyligen här om ORS/SRS som ett sätt.
- Finska forskare har länge jobbat för att öka myndighetssamverkan bla genom [framtidialoger](#)

Peter Sundman www.taitoba.fi



Framtidsdialoger - Anticipation dialogues

För att hitta nya sätt att koordinera samverkan med många instanser involverade och situationen är oklar, de egna möjligheterna att lyckas minskar, oron ökar. – Man behöver de andra.

Seikkula, Jaakko, Arnkil Tom Erik 2005. Dialoginen verkostotyö. Hygieia. Helsinki: Tammi.

Seikkula, J. & Arnkil, T., E. (2014) Open Dialogues and Anticipations. Respecting Otherness in the Present Moment. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL)

Framtidsdialog-processen

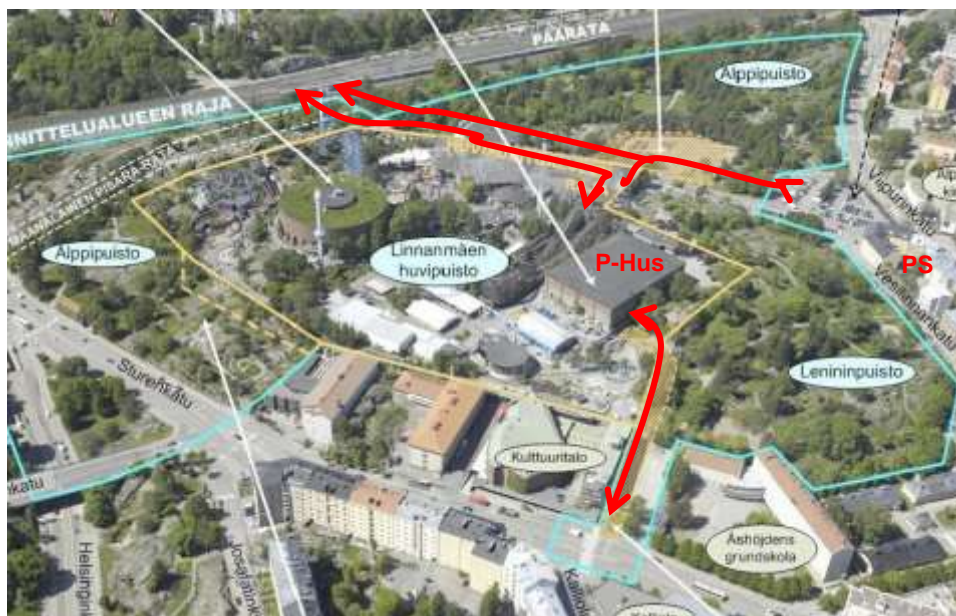
1. **Initiativet:**
Någon med oron i nätverket tar framtidsdialogen till tals med klienten och kommer överens om mötet och vem som drar det.
2. **Inbjudan:**
Inbjudningen med kort motivering görs med klienten. En bra, helst neutral plats väljs. Tiden (ca 2t.) övervägs.
3. **Inledningen:**
En positiv respektfull stämning skapas, något att äta och dricka, lite humor, om att behöva varandra.
4. **Frågorna till klienterna:**
Året har gått och nu är det ganska bra. Hur är det för din del? Vad gjorde du för den positiva utvecklingen? Varifrån och hurdant stöd fick du? Vad var du orolig för då för ett år sedan?
5. **Frågorna till de professionella och de närmaste:**
Som vi hörde är de nu ganska bra. Vad gjorde du för den positiva utvecklingen? Varifrån och hurdant stöd fick du? Vad var du orolig för då ett år sedan? Vad fick din oro att minska?
6. **Till slut:**
En sammanställning vem som gör vad och vem som koordinerar. Eventuellt ett uppföljningsmöte.



Fokusgrupper

- En kvalitativ forskningsmetod för att öka förståelsen av ett fenomen.
- En representativ grupp ledd av en moderator samtalar om en tjänst, koncept, idé, kampanj etc.
- Samtalet analyseras för att få fram mönster, åsikter och beskrivningar om fenomenet.
- Metoden är relativt enkel, men resultaten mångtydiga.
- Vad vill vi veta? – frågeställningen
- Vem vet? – vem bjuds in
- Hur får vi veta? – vem modererar, hur fungerar gruppen, var träffas när

Case Borgbacken



Samforskning

- (Fd) Klienten bjuds in till ett samtal för att försöka förstå och synliggöra vad som är verksamt i behandlingen och vad som inte är det.
- Samtalet leds av en utomstående person, som ställer frågor både till behandlare och klient om deras egen syn och om relationen och helheten.
- Metoden ger material åt behandlaren om sitt arbete, sin stil och annat som inte kommit/ kommer fram på andra sätt.
- Metoden kan också ge klienter självinsikt och hjälp till avslutning av samarbetet.

Källa: Andersen Tom, Researching Client-Therapist Relationships: A Collaborative Study For Informing Therapy. Journal of Systemic Therapy, vol. 16, No.2, 1997

Wächter Anders (red), Samforskning – att lära av klienten. Mareld 2006



Brukarorganisationerna

- Fd klienter/patienter utbildas att utbilda professionella. Används inom mentalvården, kriminalvården, handikappservicen, bland invandrare.
- Brukarorganisationerna har mycket kunskap om servicen.
- Kan representanter för användarorganisationerna användas mer än tidigare?



Klientinvolvering i eget ärende

1. Lösningsfokuserat
2. Både och: klient och myndighetsperspektiv
3. Familjerådslag
4. Med hjälp av projekt
5. Öppna dialoger och reflexivitet

Peter Sundman www.taiboba.fi

1. Lösningsfokuserad involvering



Målinriktat



Interaktionellt



Klientcentrerat



Framtidsorienterat



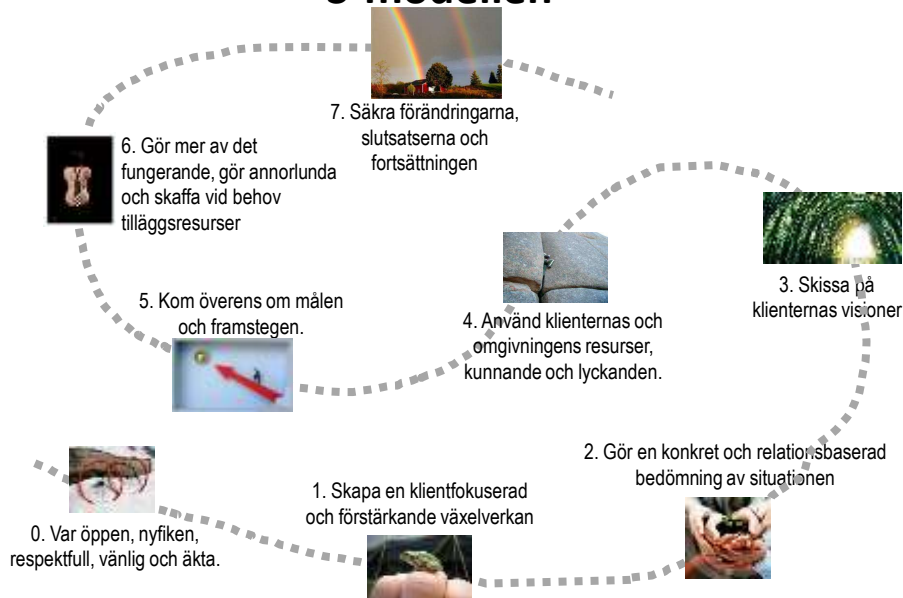
Resursbaserat

Lösningfokuserade verktyg



Involveringen i olika skeden:

S-modellen



0. Öppenhet

1. Vänd dig till en obekant
2. Försök hitta något intressant gemensamt.
3. Inled ett samtal på 2 min
4. Hur kändes det?



Förbered dig att vara öppen, nyfiken, respektfull, vänlig och äkta med klienterna, andra och dig själv.

Källa: EBTA practice definition 2012
Fredrickson Barbara, Love 2.0, 2013

Kuva: Susanne Fitzner 2010

1. Värdesättande och respektfylld relation



Lyft fram klienternas enastående, kunniga och goda sidor. Värdesätt vad de säger och representerar. Koncentrera dig på vad som är viktigt för dem nu. Respektera vad de vill och gör.

Källa: EBTA practice definition 2012
Susanne Fitzner bilden

2. En relationsbaserad bedömning



Klientens och vår uppfattning om situationen och de påverkande faktorerna. Ofta det vi och de är förbryllade över, inte förstår. Det går vi igenom öppet, förstärkande och ur allas perspektiv.

3. Mot drömmarna



Orienteringen mot klienternas bästa hopp, drömmar

Skapar hopp. Hoppet hjälper att klara sig och märka förändringarna idag. Det inspirerar att söka lösningar, och skapar positiva känslor, som i sin tur förstärker färdigheterna till förändring.

Källa: EBTA practice definition 2012
Lopez Shane J, Making Hope Happen. Atria Books 2013
Susanne Fitzner bilden

4. Med hjälp av allas resurser



Fokusera på och använd alla berördas resurser, styrkor, förmågor och problemlösningskunnande, lyckanden

5. Målinriktat

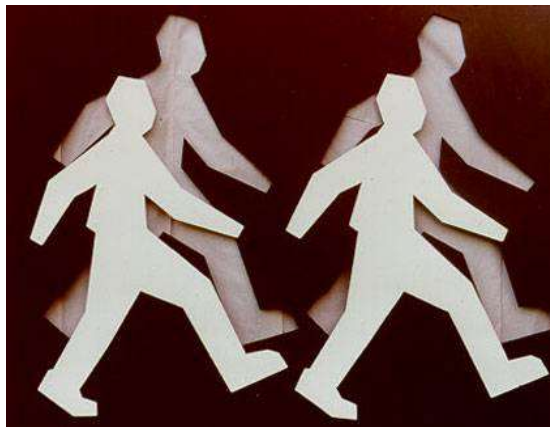


Steg för steg stöd för klienterna att nå det som är viktigt för dem i sin vardag och som gör deras liv bättre.

Målen kan vara skapande och behöver inte vara härledda från problemen eller omgivningens förväntningar.

Kuva: Susanne Fitzner 2010

6a. Mer av det fungerande



Det som redan fört framåt; Tankar, känslor och handling, som ger framsteg mot målen. För det mesta klienternas egen aktivitet, undantag och experiment.

Bilden: Susanne Fitzner 2010

6b. Genom något annorlunda



Ibland behöver klienterna och vi göra något helt annorlunda, ovanligt eller skapande

7. Förankring av förändringarna

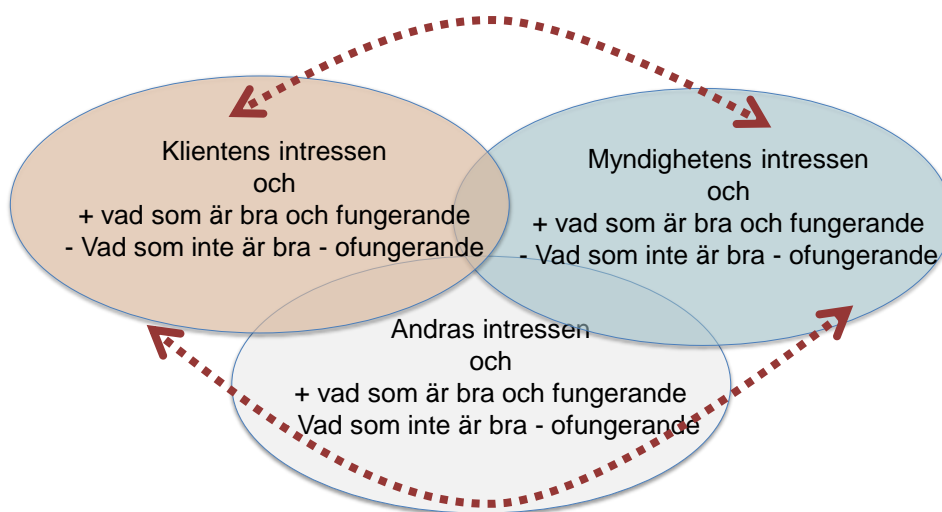


Fortsätt samarbetet tills klienterna vet hur de ska fortsätta. Reflektera också vad förändringarna betytt, nyttan och lärdomarna.

2. Både klient och myndighetssyn

Nytt!

I biståndsbehandlingen: vad gör du själv <-> vad kan vi bidra med
Signs of Safety : Säkerhet redan <-> risker + krav från oss





3. Familje/närstående rådslag

En strukturerad arbetsmetod inom socialt arbete för brytningsskeden:

1. Socialarbetaren (sammankallaren) sammankallar med klienten klientens nätverk och berörda myndigheter till ett möte för att utarbeta en konkret förändringsplan.
2. Myndigheterna berättar för nätverket fakta om situationen och om myndigheternas stödåtgärder. Klienten och nätverket ställer frågor.
3. Klienten gör sedan med sitt nätverk en handlingsplan.
4. Planen presenteras för och preciseras med myndigheterna.
5. Planen förverkligas
6. Ett uppföljningsmöte ordnas med samma deltagare. Där utvärderas och förändras planen.

Peter Sundman www.taitoba.fi

Källa: <http://www.helsinki.fi/sosiaalityo/tietoa/sosweb/sivut/svenska/sivut/familjeradslag.htm>, läst 16.11.2014

4. Med hjälp av projekt

projektet
SABIR
BARNETS **RÖST**

"Barnet är vårt gemensamma projekt och där barnet vi jobbar tillsammans med föräldrarna..."

INSPIRATIONS KORT

Om nyttan med mötet

1

"Det är nog bra att man får möta i skolorna, när man tänker att det behövs mer tid, så man inte behöver följa när barnet åker till skolan."

Förälder

"Jag vill ha ett bättre förhållande till skolan och till skollära och till att jag vill ha ett bättre förhållande till skolan."

Förälder

"Det var väldigt bra att möta och att det blev så många människor som lyssnade och vi som vill att barnen får det bästa av allt."

Förälder

"Man får goda råd från andra och man får en bra idé om hur man ska göra."

Personal

"Det var ett väldigt bra möte och det är bra att man får möta andra människor som har samma problem och som kan hjälpa till."

Personal



Sabir-projektet

- Målet var att utveckla en brukarorienterad arbetsmodell för barn i riskzon.
- Modellens ide var att öka flexibiliteten och skapa en samarbetsmodell för bas- och specialservicen i Helsingfors.
- Projektmetoderna var personalutbildning, inspirationstillfällen, material, information och utvärdering.
- Resultatet var en tillfredsställande samarbetsmodell. De få tillfällen då modellen, användes upplevde barnens föräldrar att de blev hörda och fick lite hjälp. Personalen hade stöd av modellen och den ökade kunskapen.
- Men, ständig personalomsättning, andra utvecklingsprojekt och omorganiseringen av social- och hälsovården gjorde att projektmålen inte nåddes.

Peter Sundman www.taloba.fi

Källa: Montonen Mia, Utvärdering av Sabir 2, Det finlandssvenska kompetenscentret 2013

5. Öppna dialogernas effekt:

5 års uppföljning av alla patientfallen i:

	Västra Lapland 1992-1997 N = 72	Stockholm* 1991-1992 N=71
Skizofreni diagnos	59%	54%
Annan psykos	41%	46%
Institutionsdagar medeltal	31	110
Psykiatri	33%	93%
Psykiatri fortsättningsvis	17%	75%
Sjukledighet/pension	19%	62%

Källa: Seikkula J & Arnkil T.E., Open Dialogue, THL föredrag 1.9.2014

*Svedberg, B., Mesterton, A. & Cullberg, J. (2001). First-episode non-affective psychosis in a total urban population: a 5-year follow-up. *Social Psychiatry*, 36:332-337.

Öppna dialoger

- Reagera genast för att använda krisens emotionella element.
- Samla ihop det sociala nätverket för att ha både horisontell och vertikal dialog och skapa samarbete.
- Skapa dialog mellan alla berörda – Försök inte förändra patienten eller familjen.
- Lyssna på vad mänskorna säger, inte vad de menar.
- Sök nya ord och ett gemensamt språk för upplevelserna som ännu inte har ord eller språk.
- Undvik medicinering av det centrala nervsystemet för att inte minska de psykologiska resurserna och krympa hjärnan.
- Planera, diskutera, beslut med alla närvarande

Dialogiska principer

- Slappna av – låt andra tala och registrera vad som väcks hos dig själv.
- Respektera andras sätt att tänka, fast du inte godkänner allt.
- Vänta så länge som möjligt förrän du drar slutsatser.
- Säg vad du tänker och upplever just nu som känns viktigt.
- Säg bara det mest nödvändiga.
- Se till att alla röster blir hörda.
- Se dig själv i de andras ansikten.
- Lita på processen



Diskussion

Goda metoder att öka klientinvolveringen finns.

Hur få dem i användning på riktigt?



Peter Sundman www.taloba.fi