



Dialog och dialogiskt arbetssätt i uppsökande arbete

Med inriktning på socialhandledningen inom vuxensocialarbetet

Jessica Hällfors

Lärdomsprov

Socionom YH

2023

Lärdomsprov

Jessica Hällfors

Dialog och dialogiskt arbetssätt i uppsökande arbete. Med inriktning på socialhandledningen inom vuxensocialarbetet.

Yrkeshögskolan Arcada: Det sociala området, 2023.

Identifikationsnummer:

9358

Uppdragsgivare:

Yrkeshögskolan Arcada

Sammandrag:

Uppsökande socialarbete är ett arbetssätt som är under ständig utveckling. Socialhandledning som ges i samband med uppsökande arbete är beroende av dialogen och av förtroendet som byggs upp mellan socialhandledaren och klienten under klientkontakten. Syftet med den här studien var att få en djupare inblick i hur dialogen inverkar på klientkontakten samt att ta reda på hur dialogen inverkar på socialhandledningen inom uppsökande vuxensocialarbete. I den teoretiska referensramen tar jag upp vad dialog innebär och vad dialogiskt arbetssätt är. Studien gjordes som en allmän litteraturstudie där tio utvalda artiklar noggrant analyserades med hjälp av Fribergs (2012) modell bestående av fem olika steg för analys. Resultatet visade att dialogen är betydande för att skapa en förtroendefull klientkontakt. Dialogen behövs för att skapa förståelse för klientens problematik och för att klienten och socialhandledaren tillsammans ska kunna finna en lösning som gynnar klienten. Det gick dock inte rakt att dra paralleller till socialhandledningen inom vuxensocialarbete och uppsökande arbete i och med att det fanns sämre med tidigare undersökning på det specifika området. Den teoretiska referensramen speglar sig tydligt i det uppkomna resultatet. Dialogen är vägen till gemensam förståelse och ett sätt att stärka tilliten mellan socialhandledaren och klienten.

Nyckelord:

Dialog, dialogiskt arbetssätt, socialhandledning, vuxensocialarbete, klientorientering, klientrelation, uppsökande arbete

Degree Thesis

Jessica Hällfors

Dialogue and a dialogic approach in outreach work. With a focus on social guidance within adult social work.

Arcada University of Applied Sciences: Bachelor of social services, 2023.

Identification number:

9358

Commissioned by:

Arcada University of Applied Sciences

Abstract:

Outreach social work is a way of working that is constantly evolving. Social guidance given in connection with outreach work is dependent on the dialogue and the trust that is built up between the social supervisor and the client during client contact. The aim of this study was to get a deeper insight into how the dialogue affects the client contact and to find out how the dialogue affects the social guidance within outreach adult social work. In the theoretical frame of reference, I address what dialogue means and what a dialogical working method is. The study was conducted as a general literature study where ten selected articles were carefully analyzed using Friberg's (2012) model consisting of five different steps for analysis. The result showed that the dialogue is significant in creating a trusting client contact. The dialogue is needed to create an understanding of the client's problem and so that the client and the social worker can together find a solution that is beneficial to the client. However, it was not possible to directly draw parallels to social guidance within adult social work and outreach work, as there was limited previous research in the specific area. The theoretical frame of reference is clearly reflected in the final result. The dialogue is the way to common understanding and a way to strengthen the trust between the social worker and the client.

Keywords:

Dialogue, dialogic working method, social guidance, adult social work, client orientation, client relationship, outreach work

Opinnäyte

Jessica Hällfors

Dialogi ja dialoginen työote etsivässä työssä. Painopisteenä sosiaaliohjaus aikuissosiaalityössä. Ammattikorkeakoulu Arcada: Sosiaaliala, 2023.

Tunnistenumero:

9358

Toimeksiantaja:

Ammattikorkeakoulu Arcada.

Tiivistelmä:

Etsivä sosiaalityö on jatkuvasti kehittyvä tapa toimia. Etsivän työn yhteydessä annettava sosiaaliohjaus on riippuvainen vuoropuhelusta (dialogista) ja luottamuksesta, joka syntyy sosiaaliohjaajan ja asiakkaan välille asiakaskontaktin aikana. Tämän tutkimuksen tavoitteena on syventää näkemystä siitä, miten dialogi vaikuttaa asiakaskontaktiin ja sosiaaliohjauksen toimintaan etsivässä aikuissosiaalityössä. Teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään sitä, mitä dialogi tarkoittaa ja mitä on dialoginen työskentelytapa. Tutkimus tehtiin yleisenä kirjallisuustutkimuksena, jossa kymmenen valittua artikkelia analysoitiin huolellisesti käyttäen Fribergin (2012) viidestä eri analyysivaiheesta koostuvaa mallia. Tulos osoittaa, että dialogilla on merkitystä hyvän asiakaskontaktin luomisessa. Dialogia tarvitaan ymmärryksen luomiseksi asiakkaan ongelmasta ja jotta asiakas ja sosiaaliohjaaja voivat yhdessä löytää asiakasta hyödyttävän ratkaisun. Dialogista työskentelytapaa ja etsivässä aikuissosiaalityössä tapahtuvaa sosiaaliohjausta ei voida suoraan rinnastaa, koska aikaisempaa tutkimusta alalta oli vähemmän. Teoreettinen viitekehys heijastuu selkeästi tutkimuksen tulokseen. Dialogi on tie yhteisymmärrykseen ja tapa vahvistaa luottamusta sosiaaliohjaajan ja asiakkaan välillä.

Avainsanat:

Dialogisuus, dialoginen työote, sosiaaliohjaus, aikuissosiaalityö, asiakaslähtöisyys, asiakassuhde, etsivätyö

Innehåll

1	Inledning.....	4
2	Bakgrund och tidigare forskning.....	4
2.1	Socialvårdslagen	4
2.2	Sociala problem	5
2.3	När blir man klient inom socialvården?.....	7
2.4	Socialhandledning	8
2.5	Socialhandledning inom vuxensocialarbete	11
2.6	Vad är uppsökande arbete?	12
3	Syfte och frågeställning.....	14
4	Teoretisk referensram.....	14
4.1	Dialogens betydelse	15
4.2	Dialogiskt arbetssätt.....	16
5	Metod och material.....	18
5.1	Val av metod	18
5.2	Datainsamling.....	19
5.3	Inklusion- och exklusionskriterier.....	20
5.4	Kvalitetsgranskning och trovärdighet.....	21
5.5	Etiska aspekter	22
6	Analys	23
7	Resultat över dialogens betydelse	25
7.1	Dialogens inverkan på klientkontakten	26
7.2	Dialogen bygger upp förtroende till socialhandledaren.....	27
8	Diskussion	28
8.1	Resultatdiskussion.....	28
8.2	Metoddiskussion	30
9	Förslag till fortsatt forskning	31
	Källor	32
	Bilaga 1 Datainsamling – datum, sökord, antal träffar samt inkluderade artiklar	36
	Bilaga 2 Inkluderade artiklar	37

1 Inledning

Det här lärdomsprovet kommer att undersöka vad dialogens betydelse är för socialhandledningen i samband med uppsökande arbete inom vuxensocialarbete. Vi ser idag mer människor som fallit ytterom vår sociala välfärd i Finland i vår näromgivning. Hemlösa individer samt personer med någon form av missbruksproblematik syns i gatubilden.

Personer med socialproblem kan i vissa fall vara oförmögna att söka hjälp på egen hand. Genom uppsökande socialarbete kan dessa individer få hjälp i för dem bekant omgivning. Med uppsökande socialarbete syftar jag på att socialhandledare och socialarbetare som tar sig ut på fältet och närmar sig klienter i deras naturliga miljö. Det är också socialarbete som görs på de digitala arenorna. Uppsökande socialarbete ska vara en verksamhet som bidrar med stöd och råd i vardagen med låg tröskel.

Karjalainen et al. (2022 s. 3) påpekar att uppsökande socialarbete har tre huvuduppgifter: att upprätta kontakten, påbörja förändringsprocessen och att ge socialhandledning för att upprätthålla förändringsarbetet. De påpekar också att situationerna och tillvägagångssättet i uppsökande socialarbete varierar från fall till fall.

2 Bakgrund och tidigare forskning

Jag valde att göra en allmän litteraturstudie kring dialogens betydelse inom socialhandledningen för klienter inom vuxensocialarbete med betoning på uppsökande arbete.

I det här kapitlet behandlar jag bakgrunden till lärdomsprovet. Jag redogör kort för socialvårdslagen (1301/2014) och hur den inverkar på socialhandledningen inom vuxensocialarbetet. Jag går kort igenom sociala problem samt redogör samtidigt för tidigare gjord forskning inom detta område.

2.1 Socialvårdslagen

Socialvårdslagen (1301/2014) har som grundsyfte att öka jämställdheten samt minska den marginaliserade befolkningens andel och bidra till social trygghet. Lagen ska trygga

befolkningens lika rätt till högklassig socialservice samt upprätthålla välfärd. Lagen ska också förbättra klienters möjlighet till god service och berättigar klienter att bli väl bemötta inom socialvården. Lagen ska också förbättra samarbetet mellan välfärdsområdet och kommunen samt andra aktörer inom socialvården.

I Finlands grundlag (731/1999) 19 § 1 mom. fastställs det att personer som inte förmår självständigt att betrygga ett människovärdigt liv bistås med hjälp för det.

Socialvårdslagens (1301/2014) primära uppgift är att förbättra välfärden genom olika former av förebyggande verksamhet. Den förebyggande verksamhet ska vara riktad till hela befolkningen. (Social- och hälsovårdsministeriet, 2017)

Enligt socialvårdslagen (1301/2014) ska klienten stå i fokus för arbetet. Att fokusera på den enskilda klienten ska vara en av värdegrunderna i socialvården. Klientcentrering innebär att klienten själv är med i hela processen. Klienten ska vara med och planera vård och åtgärder i hans eget fall, tillsammans med yrkespersoner. Klienten ska samtidigt ges information om sina rättigheter och skyldigheter. För att uppnå ett klientcentrerat arbetssätt måste yrkespersonen kunna arbeta dialogiskt och i samförstånd med klienten. (Social- och hälsovårdsministeriet, 2017)

2.2 Sociala problem

Definitionen på ett socialt problem är mångfasetterat. Vad som anses som ett socialt problem är delvis beroende på den tid vi lever i. Synen på sociala problem har ändrat över tid och fortsätter att ändra i takt med hur samhället utvecklas.

Ingrid Sahlin (2013 s. 131) uttrycker att ett socialt problem är någonting som är byggt av tre delar: problemet existerar, det kan vara skadligt och det har förmodligen en lösning.

Begreppet sociala problem är kopplat med specifika socialvårdens tjänster och deras klientgrupper. Som exempel kan lyftas fram missbrukarvården och socialbidragstagare (Meuwisse & Swärd 2013a s. 42). Sociala problem är kortfattat något som ska kunna lösas med hjälp av socialvårdens tjänster. Merita Kauttonen (2021 s. 25) lyfter fram i sin pro

gradu att klientens sociala problem ibland kan ta formen av fysiska symptom och att det är bra då att ta fasta på individens psykiska och sociala förmågor.

I boken *Socialt arbete – en grundbok* (Meeuwisse & Swärd, 2016 s. 75) hävdar författarlaget att sociala problem är ett forskningsområde som utgör basen för socialt arbete. De menar att sociala problem kan vara både samhällsrelaterade och individuella. Dessa problem ska gå att åtgärda, förebygga och eller förhindra.

Heli Virtanen (2017 s. 105) tar upp i sin pro gradu att det borde vara första prioritet att stödja klienters livshanteringsförmåga i samband med ett socialt problem. Hon påpekar att socialhandledningen inom vuxensocialarbetet har inriktat sig på att hjälpa klienten tillbaka till arbetslivet eller att hitta för klienten intressant annan verksamhet istället för att stödja klienten i hans livshanteringsförmåga.

Forskare har lagt vikt på att en del av sociala missförhållanden beskrivs som sociala problem och får därför mer synlighet i till exempel media. Ett exempel är att om hemlöshet ses som individens personliga problem så förs arbetet med att lösa problemet över på till exempel tredje sektorn, medan ifall hemlöshet ses som en bostadsfråga orsakad av samhällets strukturer blir problemet socialpolitiskt. Det har i många fall varit ifrågasatt om sociala problem som begrepp är bra att använda. Sociala problem-begreppet kan vara allt från sociala missöden i olika storlekars befolkningsgrupper samt sådana folkgrupper som behöver extra beskydd. Bland de grupper som behöver extra skydd lyfts upp miss-handelsoffer och klienter med missbruks- eller mentalproblematik. (Meeuwisse & Swärd, 2013a s. 40–44)

Heli Virtanen (2017 s. 103) tar upp i sin pro gradu att det är viktigt att alltid se på klienter som olika individer, då klienter alltid har sin unika livshistoria fast klienternas svårigheter och sociala problem kan vara lika till karaktär.

Det är möjligt att få förståelse för sociala problem genom olika teorier. Vi kan till exempel dela in sociala problem med hjälp av Bronfenbrenners teori, genom att fördela problemen i makro-, meso- och mikroperspektiv. Då ses problem tillhörande makroperspektiv vara sådana som speglar sig på samhället som en helhet. Det betyder att till exempel individens

val av yrke, individens sociala krets och fritidssysselsättning samt det politiska systemet och kulturella aspekter spelar en roll i om individen kommer ha sociala problem. Mikroperspektivet betraktar individens egenskaper och beteende samt personlighets- och identitetsutveckling. Enligt mikroperspektivet måste man rikta åtgärderna till ett socialt problem rakt på individen i stället för på omgivningen eller samhället. Mesoperspektivet siktar enligt författarlaget sig på olika arenor som inverkar på individers sociala problem. Med arenor syftat dom på intresseorganisationer, politik, media, förvaltning som skola och arbetsförmedling samt forskning. (Meeuwisse & Swärd, 2013b s. 102–103)

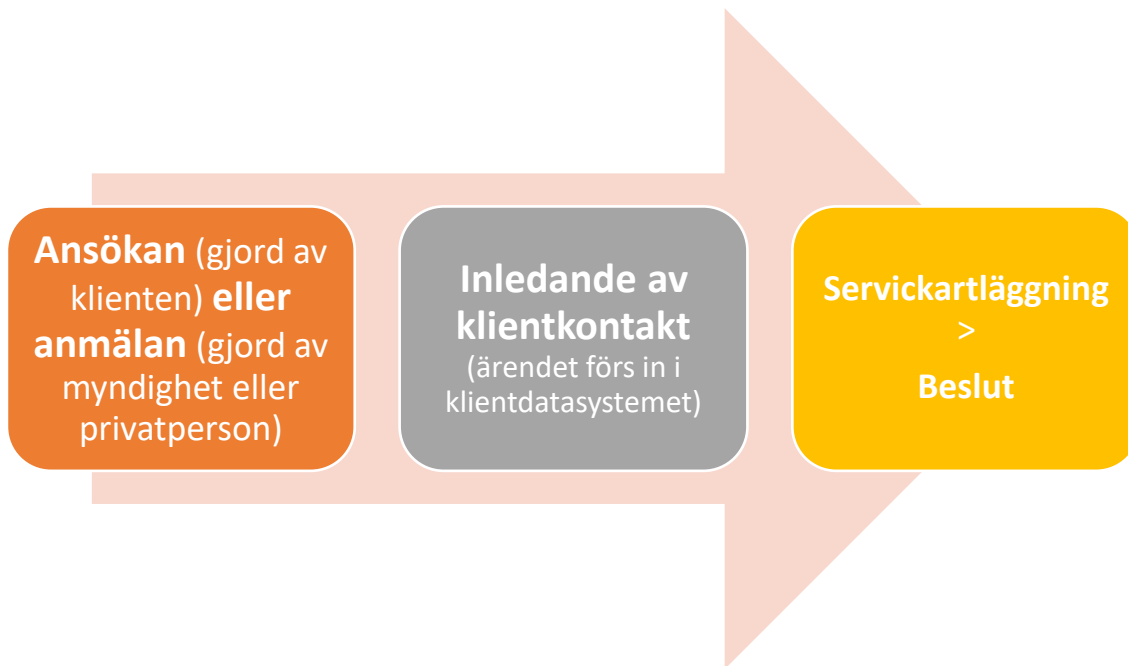
Därtill finns det biologiska teorier som kan förklara hur ett socialt problem kan gå vidare från generation till generation. Detta syftar på att vissa genetiska eller biologiska ärvda förhållanden kan orsaka olika sociala anpassningsproblem. (Meeuwisse & Swärd 2013b s. 103)

Enligt Brante (2013 s. 125) kan sociala problem ses som den skillnaden individer ser mellan hur det är och hur det borde vara. Alltså är sociala problem ett tillstånd som anses vara negativt i jämförelse med det som anses vara det normala.

Nya sociala problem kommer att dyka upp i takten med att samhället utvecklas. Vi kommer i framtiden att se på dagens sociala problem som obegripliga och att vi dessutom kommer tycka åtgärderna och lösningarna till dagens sociala problem varit grymma. Detta är oundvikligt enligt Sunesson (2013 s. 75).

2.3 När blir man klient inom socialvården?

För att en klientrelation ska uppstå krävs det alltid en ansökan eller en anmälan. Med ansökan syftar jag på en skriftlig ansökan i samband med ekonomiska stöd eller annat behov av stöd. Som anmälan kan lyftas fram orosanmälan, som görs av privat person eller personal inom social- och hälsovården eller andra myndigheter. Dessa tar också Heli Virtanen (2017 s. 38) fasta på i sin figur, där hon beskriver processen för servicekartläggningen. Tabellen är mycket beskrivande och därför översatt och bifogad till påseende nedan.



Figur 1. Beskrivning av processen för servicekartläggning (Virtanen, 2017 s. 38)

Vi som arbetar inom socialvården har enligt socialvårdslagen (1301/2014) 34 § plikt att informera om klienter som är i behov av socialvårdens tjänster, och som har kommit till vår kännedom. Anmälningsskyldiga yrkesgrupper är bland annat: socialkurator, anställda hos socialväsendet, undervisningsväsendet, nödcentralen, polismyndighet, tullen, arbetskraftsmyndighet, utsokningsmyndighet, folkpensionsanstalten, räddningsverket, barnavården och idrottsväsendet.

Idag kan privatpersoner göra anmälan om annan persons behov av socialvårdens tjänster. Anmälan kan göras på nätet eller skriftligen vid hälsovårdsenheter eller socialbyråer.

2.4 Socialhandledning

Utgångspunkten för socialhandledning är att en individ behöver stöd i sin livshantering eller i att vara delaktig i ett sammanhang och samhället överlag. Genom socialhandledning kan vi stöda individen i sin livshantering men vi kan dessutom stöda klienten i att upprätthålla sociala kontakter samt att hjälpa individen i att bygga upp hans identitet. (Helminen, 2016 s. 15) Grunden för socialhandledning är individens livssituation, välmående, resurser, förmåga och vardag. I pro gradun *Arvostava kohtaaminen sosiaalityössä*

(Virtanen, 2017 s. 38) tar skribenten upp att socialhandledning är en service som ofta leder till ett beslut om en specifik tjänst.

Socialhandledning kan göras med enskilda individer, med familjer eller med grupper. Det är handledning som ska stärka individens resurser för livshantering samt främja individens sociala förmågor. Det ska vara rehabiliterande handledning som bidrar med stöd och råd som ges i vissa brytningsskeden i individens liv. (Helminen, 2015 s. 25) Socialhandledning ska gå ut på att hjälpa klienten förstå sitt behov av stöd. Handledaren ska bidra med stödåtgärder för att underlätta klientens vardag. Det är sedan på socialhandledarens ansvar att utvärdera handledning och vid behov bidra med andra åtgärder ifall det behövs. (Mönkkönen, 2007 s. 137)

Niina Olkinuora och Jaana Suokas (2014 s. 59) tar upp i sin undersökning att klienter inom socialhandledningen vill bli bemötta som person och inte som ett problem. Därför lyfter författarna fram att det är viktigt att socialhandledaren arbetar klientcentrerat och visar respekt för klienten.

Socialhandledningens betydelse har ökat i och med att serversystemet har blivit större och mer komplicerat. Personlig handledning har blivit allt mer viktig i samband med att klienter söker socialvårdens service. (Cederberg & Arell-Sundberg 2020 s. 26) Detta understryker Leena Huhtala (2014 s. 10) i sitt examensarbete, hon lyfter fram att behovet av socialhandledning inom vuxensocialarbetet har ökat i och med att klienternas problematik har blivit allt svårare. Cederberg & Arell-Sundberg (2020 s. 26) lyfter därtill fram att klienterna behöver hjälp med ansökningar och i användning av tjänster. De lyfter också upp vikten av att arbeta klientorienterat i samband med socialhandledning. Också Helminen (2016 s. 17) lyfter fram att grunden för socialhandledningen är ett klientorienterat arbetssätt där socialhandledaren lyssnar till individens förväntningar och mål. Socialhandledningen ska alltid göras tillsammans med individen. Om handledningen dessutom sker i en miljö som är bekant för individen, som till exempel individens hem, är förutsättningarna för en lyckad socialhandledning större enligt Helminen (2016 s.17).

Socialhandledning är förändringsarbete där vi tillsammans med klienten strävar till en bättre framtid. Genom socialhandledning kan vi förbygga marginalisering samt lyfta upp

individens känsla av välbefinnande, främst sociala välbefinnande men också individens psykiska välbefinnande. (Helminen, 2016 s. 16) I pro gradun *Integroituva sosiaali- ja terveydenhuolto* (Kautonen, 2021 s. 26) lyfter författaren upp att det ibland kan bli ett etiskt dilemma för socialhandledaren då hen hjälper klienten med att lösa ett problem och samtidigt tillgodoser klientens rättigheter. Här lyfter författaren upp att jämlikhetsprincipen, omgivningens negativa bild av klientgruppen, krav på sparsam ekonomi och politiska beslut som belastar och ställer krav på socialhandledningen.

Att socialhandledaren ska arbeta dialogiskt är enligt Cederberg & Arell-Sundberg (2020 s. 27–28) av stor vikt. Den professionella ska kunna genom dialogen lyssna aktivt, se och lyfta fram klientens resurser och styrkor samt på riktigt förstå klientens perspektiv och sedan tillsammans med klienten komma fram till en fungerande lösning samt ge klienten nya möjligheter och val för att komma vidare. Också i Merita Kauttonens (2021 s. 26) pro gradu lyfter hon upp att socialhandledningen kräver att socialhandledaren har färdigheter i växelverkan och vi måste förstå klienters problem och möjliga desperation.

Eija Raatikainen och Anne Rahikka (2012 s. 164) tar upp att dialogiskhet behövs förutom i klientkontakten också i arbetsgemenskapen och vid arbete i par. Författarna har iakttagit socialarbetare och socialhandledare i samband med en skolning om dialogiskt arbetssätt. Detta arbetssätt behövs dels också för att socialhandledaren ska kunna sammanföra olika instansers syn på den enskilda klientens behov av service och stöd (Mönkkönen, 2007 s. 137). Dialogiskt arbetssätt främjar därtill socialhandledarens synpunkter på sitt eget arbete. (Raatikainen & Rahikka, 2012 s. 164)

Cederberg & Arell-Sundberg (2020 s. 28) lyfter fram vikten av att i början av handledning förklara för individen vad syftet med handledning är och tala om förtroende, klientens självbestämmanderätt och principerna för jämlikhet. Socialhandledaren ska göra sig likvärdig med individen, det är ett arbete som ska göras i samråd med individen genom att utforma en plan. (Helminen, 2015 s. 29) Jari Helminen (2016 s. 17) påpekar att planen kan göras i samråd med individen, hans närstående och andra yrkesgrupper som är involverade i klientens förändringsprocess. Socialhandledaren utvärderar under processens gång, tillsammans med individen hur planen har fullföljts och gör ändringar i planerna om så behövs.

Socialhandledningsprocessen är sådan att den bör dokumenteras, ända från första mötet då handledningen börjar. (Helminen 2016 s. 18).

2.5 Socialhandledning inom vuxensocialarbete

Genom vuxensocialarbetets socialhandledning får klienter i arbetsför ålder stöd i samband med någon livskris eller om klienten inte är kapabel att söka stöd och hjälp på egen hand. Genom socialhandledning kan klienter få hjälp i boendefrågor, ekonomiskt stöd eller hjälp med vardagshantering. Socialhandledningen inom vuxensocialarbete ska vara långsiktigt och verksamheten ska vara planerad. Socialhandledningen görs alltid tillsammans med klienten, och är ofta resursförstärkande arbete. I boken *Ammattina sosionomi* (Raatikainen et al., 2019 s. 121) tar författarlaget upp att socialhandledning ges till individer som inte själva har kulturella, sociala och eller ekonomiska förutsättningar att råda över sin verklighet. Detta innebär att tyngdpunkten i socialhandledningen är olika med olika klient grupper.

Socialhandledningen inom vuxensocialarbetet huvuduppgift är att befrämja klientens välbefinnande genom att stöda klienten till att göra en positiv förändring, att lösa möjliga personkonflikter, att stöda klienten i sin livshantering samt stärka klienten i att vara självständig. (Näkki, 2016, s 100)

Socialhandledningen inom vuxensocialarbete är socialarbete som strävar efter förändring och att upprätthålla klientens möjligheter till att vara självständig i sina val och handlingar. (Matthies et al., 2021 s.171) Näkki (2016 s. 100) påpekar dock att det inte alltid går att sträva till förändring utan att socialhandledningen innebär att den professionella enbart stöder klienten till ett människovärdigt liv, ifall inte klienten själv är klar för förändring. Kauttonen (2021 s. 46) lyfter fram i sin pro gradu att det krävs nyfikenhet, fördomsfrihet, förtroende, tro på sin yrkesskicklighet och en bra attityd för att vara en bra socialhandledare inom vuxensocialarbetet.

De klienter som får socialhandledningen inom vuxensocialarbetet lever många i svåra livssituationer. Klienten kan ha problem som är relaterade till samhällsliga problem, som

till exempel kan klienter vara arbetslösa, bostadslösa eller inte ha tillräckliga ekonomiska förutsättningar för att klara de vardagliga utgifterna. (Näkki, 2016 s. 102)

För att bedöma en klients behov av stöd och hjälp används servicekartläggning. Det är ett verktyg som bidrar till planerligt arbete samt till målinriktat arbete. En individs behov kan uppföljas och omvärderas enkelt om grundkartläggningen är gjord i början av processen. Kartläggningen görs alltid tillsammans med klienten, också eventuellt med hans närstående om individen så önskar. (Näkki, 2016 s. 103)

Till slut vill jag lyfta fram att Leena Huhtala (2014 s. 96) kommer fram till en slutsats, i sin masters arbete, att socialhandledaren inom vuxensocialarbetet har långt likadana uppgifter som socialarbetarna. I hennes slutsats lyfter hon upp att situationen är så i och med att socialarbetartjänsterna ofta inte blir fyllda och sköts sedan av socialhandledare i form av vikariat.

2.6 Vad är uppsökande arbete?

Uppsökande arbete har beskrivits som en metod som arbetar förebyggande med klienter som är i fara att bli marginaliserade eller redan är marginaliserade. (Juvonen, 2010 s. 67) I boken *Aika paikka ja sosiaalityö* (Juhila, 2018 s. 147) tar författaren upp att uppsökande arbete innebär att försöka hitta personer i behov av socialvårdens tjänster och hjälp, sådana personer som faller ytterom, eller valt att falla ytterom social- och hälsovårdens räckvidd. Helminen (2022 s. 90) lyfter fram att uppsökande arbete görs främst bland de individer som har missbrukarproblematik eller mental ohälsa. Heli Virtanen (2017 s. 39) tar upp i sin pro gradu att de som kan komma att bli klienter till uppsökande socialarbetet är ofta de som är näst intill utom räckhåll för socialhandledningen.

Uppsökande arbete är det att socialvårdens personal tar sig ut bland klienterna, i klienternas naturliga omgivning. Genom detta arbetssätt finns det en möjlighet att hitta de klientgrupper som annars lätt faller ytterom systemet i och med att de inte är förmögna att söka hjälp och handledning själva, i ett förebyggande syfte. (Näkki, 2016 s 111) Juhila (2018 s. 147–148) påpekar att socialvårdens personal ska ta sig till klienternas naturliga omgivning, där de lever och befinner sig dagligen. Juhila lyfter upp exempel på arenor för

uppsökande arbetet inom vuxensocialarbetet: förorters mötesplatser, köpcentrum, närbutiker, alko, barer och caféer, tredje sektorns frivillighetsverksamhetens mötesplatser och mathjälpens utdelningsplatser. Hon understryker också att dessa klienter är de som är i behov av särskilt stöd av socialvården.

Genom uppsökande socialarbete förverkligas socialvårdslagens (1301/2014) 6 § då klienterna har möjlighet att ta del av rådgivning och handledning inom socialvården. I THLs publikation *Etsivän sosiaalityön toimintamalli* (Thl, 2022 s.5) tar författarlaget upp det att uppsökande socialarbetet ska göras i tätt samarbete med hälsovården. Därtill ska också uppsökande arbetet göra samarbete med andra producenter som erbjuder stöd och service för klienter i behov av stöd. Juhila (2018 s. 148) tar fasta på att uppsökande arbetet kan också göras på sociala medier. I *Sosiaaliohjauksen tekijät ja tehtävät* (Helminen, 2022 s. 90) understryker författaren att uppsökande arbete görs av den kommunala sektorn (idag välfärdsområdena) samt av den tredje sektorn, på olika föreningars initiativ.

Uppsökande arbetets syfte är att få kontakt med klientgrupper som är svåra att nå. Denna form av arbete kan implementeras inom vilken klientgrupp som helst. Dessutom görs uppsökande arbetet oftast i samband med klientgrupper som är marginaliserade och blir ytterom socialvårdens räckvidd. Personer med mental- och missbrukarproblematik, bostadslösa och unga som är i risken att bli marginaliserade hör till de klientgrupper som är potentiella för uppsökande socialarbete. (Mikkonen et al., 2007 s. 25) Juhila (2018 s.148) påpekar att uppsökande arbetet också kan påbörjas av en social- eller hälsovårdsmyndighets begäran. Om myndigheten känner en viss oro över en specifik individs möjligheter att klara vardagen kan de be om hjälp av uppsökande arbetets socialhandledare för att komma i kontakt med klienten.

Juhila (2018 s. 149) vill påpeka att uppsökande socialarbete inte enbart innebär att få kontakt med klienter, som är marginaliserade eller löper risk för att bli marginaliserade, utan det är också en möjlighet att hjälpa individen med hens problem om hen tillåter det. Då har socialhandledaren möjlighet att tillsammans med individen komma fram till en lösning och hjälpa hen att hitta resurserna för en bättre framtid. Sanna-Liisa Liikanen (2015 s. 50) tar upp att uppsökande arbetet också kan hjälpa klienter konkret med att sköta ärenden i hens vardag.

Virtanen (2017 s. 14) lyfter fram i sin pro gradu att uppsökande arbete är ett klientcentrerat arbetssätt som är delaktighetsförstärkande och är en form som bör utvecklas inom vuxensocialarbetet. Uppsökande arbetet inte har fått sitt fotfäste inom socialvården i Finland än, men att det utvecklas och tas i bruk för att hitta de individer som faller ytterom vårt socialvårds system. (Juhila, 2018 s. 150–151) Huhtala (2014 s. 100) hävdar i sin pro gradus slutresultat, att socialhandledning i samband med uppsökande socialarbetet samt andra former av service med låg tröskel kommer att vara de, som i samband med att socialvårdslagen förnyades 2014, blir det som står mest i fokus.

3 Syfte och frågeställning

Syftet med forskningen är att få en inblick i hur dialogen inverkar på de klientkontakter som eventuellt uppstår i samband med uppsökande arbetet. Har dialogens en positiv effekt på individen i samband med socialhandledningen.

1. Hur inverkar dialogen på att uppnå klientkontakt?
2. Hur tar dialogen form i det uppsökande arbetet och går den att koppla till socialhandledningen inom vuxensocialarbete?

4 Teoretisk referensram

Då man gör ett lärdomsprov behöver man ha en teoretisk referensram, den bidrar till att argumentera för ett problem som behöver studeras, den hjälper att problematisera och förklarar ett utsatt fenomen eller teoretiskt problem. Det är enligt Henricson (2017 s. 52) viktigt att i ett tidigt skede av skrivprocessen bestämma hur den teoretiska referensramen ska användas i arbetet; som en ingång i arbetet, i samband med bakgrunden. Alternativt i slutet av arbetet som en reflektion eller som den teori som fungerar som arbetets röda tråd. I detta lärdomsprov har jag valt att fokusera på den teoretiska referensramen som en del av ingången till arbetet samtidigt som den fungerar som den röda tråden.

Inom socialhandledning handlar det om att hjälpa och stöda folk i olika svåra situationer i deras liv. För att kunna hjälpa en individ måste socialhandledaren veta vad det är individen behöver hjälp och stöd med. Därför känns det mest naturligt att forska kring

dialogens betydelse inom socialhandledningen. Genom dialogen kan socialhandledaren hämta fram individens resurser och förmågor och därigenom bidra till att individen är kapabel att bidra med lösningen själv.

Institutet för hälsa och välfärd (Thl, 2022) beskriver dialog som en konversation mellan två eller flera parter där de strävar efter gemensam förståelse för ett utsatt problem. Genom dialogen föds det nya synpunkter och åsikter som kan forma konversatörernas åsikt eller kunskap. Genom dialog kan personen få en större förståelse för sig själv och andra.

4.1 Dialogens betydelse

Dialog och diskussion är inte samma sak, det lyfter författaren Kaarin Mönkkönen (2018 s. 107–108) upp i sin bok *Vuorovaikutus asiakastyössä*. Dialogen ska resultera i en gemensam förståelse, där diskussionen ofta är formell och mer ytlig till sin karaktär. I dialogen spelar deltagarna inte emot varandra som i en diskussion, då ska idéerna bollas mellan deltagarna. Tillsammans reflekterar de över idéerna och kommer fram till en lösning (Raatikainen, 2019 s. 129).

Dialogens syfte är att bemöta individen som en unik person, samtidigt som den ger möjlighet till att lyfta fram individens behov och erfarenheter. Genom dialogen kan vi sträva efter att kunna förstå individens perspektiv samt se hans möjligheter. (Cederberg & Arell-Sundberg, 2020 s. 27) Författarna lyfter fram att dialogen styrs av fyra olika principer: rak kommunikation, aktivt lyssnande, respekt och kunskapen att byta riktning om så krävs. Mönkkönen (2018 s. 110) lyfter fram att vi ska se på dialogen, samtidigt som kommunikation men också som en relation. Vilket innebär att den yrkeskunniga och individen kan öppet kommunicera och samtidigt bygga upp en värdefull relation som kan bidra till en positiv förändring.

Mönkkönen (2018 s. 107) lyfter upp att dialogens ena hörnsten är ömsesidighet. Det innebär alltså att den yrkeskunniga och individen ska framskrida i dialogen i samma takt. Dialogen ska inte framskrida på bara den enas initiativ utan den ska förlöpa i ömsesidig förståelse. Den yrkeskunniga ska kunna lyfta fram olika synvinklar på problematiken samt lösningar utan att vara nedlåtande mot individen. (Isoherranen, 2012 s. 51) Lyhty &

Nietola (2015 s. 145) Lyfter fram att det även är viktigt att de som är delaktiga i dialogen har förmågan att lyssna, vilket bidrar till att individen känner att hen blivit hörd.

Vi kan aldrig uppnå fullständigt samspel under en dialog. Detta i och med att vi alltid tolkar det som sägs med vår personlighet samt utifrån tillfället och platsen för dialogen. (Mönkkönen, 2018 s. 117)

Dialogen är en förutsättning för att handledningen ska lyckas (Cerdeberg & Arell-Sundberg 2020 s. 28). Isoherranen (2012 s. 128) lyfter upp vikten av att kunna använda dialog som verktyg förutom under klientkontakt men också då yrkeskunniga samråder med klienters anhöriga för att kunna upprätthålla samma synsätt på klientens problematik. Enligt Mönkkönen (2007 s. 138) ska socialhandledaren ha förmågan att nyttja klientens anhöriga samt eventuellt kamratstöd och frivilligverksamhet som stöd för klienten.

Huruvida en dialog är lyckad är mycket fast i tidpunkten för dialogen, platsen för dialogen samt det att de som är delaktiga i dialogen har förmågan att upprätthålla en dialog. Under en bra dialog kan följande fortsätta prata där var föregående talare slutat. En god dialog tar oftast slut med en frågeställning eller ett övervägande. En dialog ska alltid vara reflekterande. (Lyhty & Nietola, 2015 s. 145) Anne Rahikka (2015 s. 53) lyfter upp att dialogen kan lyckas om båda parterna lyssnar till varandra utan fördomar eller strävan efter att inverka på den andras åsikter.

4.2 Dialogiskt arbetssätt

Mönkkönen (2018 s. 111) påpekar att som socialhandledare ska vi vara försiktiga hur vi uttrycker oss i samtal med klienten. Olika individer kan förstå ett sätt att uttrycka sig på olika sätt. Det ska alltid vara lätt att närma sig en socialhandledare enligt Helminen (2022 s. 173). Arbetet underlättas ytterligare om både individen och socialhandledaren är öppna för nytänkande och nya handlingsätt då klientkontakten inleds.

Den socialhandledarens yrkesidentitet blir inte rubbad av att socialhandledaren inflikt med något personligt, som till exempel en erfarenhet under sin kontakt med klienten.

Tvärtom hämtar det humanitet i klientkontakten genom att socialhandledaren vågar bjuda på sig själv. (Mönkkönen 2018 s. 113)

Då vi arbetar dialogiskt ska vi alltid utgå från att individen är en aktiv aktör. Det är dock socialhandledarens roll att föra dialogen mot en önskvärd riktning. Genom dialogen försöker vi uppnå tillsammans en ny inblick i situationen som varken individen eller socialhandledaren kan uppnå på egen hand. Socialhandledaren ska ta emot individens kunskap om hans situation, och alltid komma ihåg hans självbestämmanderätt. Individen är alltid den som har mest kunskap om hans verklighet. Socialhandledaren ska inte ge individen all makt för då blir inte bådas kunskaper använda till sitt fullo. (Mönkkönen, 2018 s. 118–119)

Helminen (2022 s. 173) tar upp att socialhandledaren och individen tillsammans ska utforska problematiken från olika synvinklar och bygga upp en gemensam förståelse samt komma fram till lämpliga lösningar för problematiken.

I dialogen måste socialhandledaren bedöma behovet av individens möjligheter till deltagande, samtidigt som de svårigheter individen kan hamna ut för måste utvärderas och möjligen förebyggas. Söderqvist (2018 s. 121) lyfter fram att individen ska motiveras till att göra framsteg men dock utifrån hans egen förmåga och de utsatta målen.

Det är önskvärt att det finns tillit i en klientrelation. Att uppnå tillit i en klientrelation kan vara svårt men det bidrar till öppen kommunikation och en lyckad dialog. (Mönkkönen, 2018 s. 132) Också Raatikainen et. al (2019 s. 129) lyfter fram tillit som en grundläggande del av dialogen tillsammans med aktivt lyssnande, likvärd relation mellan socialhandledaren och individen samt öppen kommunikation om de egna erfarenheterna.

I en dialog ska socialhandledaren kunna och våga ta upp ämnen som är svåra att prata om. Dialogiskhet är inte en metod utan ett förhållningssätt och ett sätt att vara i samspel med en annan individ. Det skall grunda sig i att vi godkänner olikheter och erkänna likvärdighet (Raatikainen et. al 2019 s. 130). Seikkula & Arnkil (2009 s. 19) vill understryka att dialogiskt arbetssätt inte innefattar sakkunnande utan ska basera sig på att det är ett tankesätt, en grundinställning samt en attityd.

5 Metod och material

Den här studien har gjorts som en allmän litteraturstudie. Alltså det innebär att jag har letat, sammanställt och granskat aktuell litteratur som Forsberg & Wengström (2013 s. 30) hämtar fram i sin bok *Att göra systematiska litteraturstudier*. Härnäst kommer jag att presentera den valda metoden, hur jag samlade in data för studien, hur bedömdes relevansen i material samt kvaliteten. Jag kommer därtill att ta upp hur jag valde metod för analysering och ger läsaren en inblick i studiens etiska aspekter.

5.1 Val av metod

Jag valde att göra en allmän litteraturstudie för att få en djupare inblick i socialhandledningen inom vuxensocialarbetet och dialogens betydelse, med fokus på det uppsökande arbetet. Därtill var det utsatt av uppdragsgivaren, alltså yrkeshögskolan Arcada och utbildningsprogrammet inom det sociala området, att alla som arbetar med projektet gör en allmän litteraturstudie eller ett verksamhetsinriktat arbete.

Jag har för detta arbete sökt litteratur på ett systematiskt sätt, kritiskt granskat och sedan sammanställt resultatet utifrån den teoretiska referensramen och frågeställningarna i studien.

Forsberg & Wengström (2013 s. 25) samt Jacobsen (2012 s. 59) lyfter fram att syftet för en litteraturstudie är att få reda på vad kunskapsläget är inom valda området eller för att kunna motivera empiriska studier inom samma valda ämne. Friberg lyfter fram i sin text *Att göra en litteraturöversikt* (Forsberg & Wengström, 2012 s. 135) att en allmän litteraturstudie görs för att ta reda på vilken forskning som redan finns inom det valda området. Friberg lyfter dessutom fram följande motiv för en allmän litteraturstudie:

- För att få en överblick av ett visst avgränsat område
- För att få en beskrivande sammanställning av området
- För att skribenten ska få ett strukturerat arbetssätt för att sammanställa befintliga forskningsresultat
- Och för att skapa ett underlag för kritisk granskning av sitt valda kunskapsområde

Jacobsen (2012 s. 123) lyfter fram i boken *Förståelse, beskrivning och förklaring – Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete* att litteraturstudier används då vi vill undersöka synpunkter och tolkningar av till exempel ett fenomen. Rosén (2017 s. 379) hävdar att en litteraturstudie grundar sig på att söka relevant litteratur, sedan göra ett urval och kvalitetsgranska den på ett systematiskt sätt.

En litteraturstudie ska påvisa hur ämnet i fråga har studerats tidigare samt lyfter fram hur den pågående studien kan kopplas till redan gjorda studier. (Hirsjärvi et. al, 2009 s. 121)

5.2 Datainsamling

För att göra en allmän litteraturstudie behövs det material att studera. Segersten (2012 s. 47 m.fl.) lyfter fram att användbart material för en litteraturstudie är böcker så som läroböcker, facklitterära böcker, rapporter, vetenskapliga artiklar, papperstidskrifter eller tidskrifter publicerade på nätet, doktorsavhandlingar samt lagtexter med mera. Friberg (2012 s. 136) hävdar att den mest aktuella litteraturen är artiklar som är publicerade i olika vetenskapliga tidskrifter och rapporter utgivna av högskolor och universitet.

För detta arbete söktes vetenskapliga artiklar som berörde temat och frågeställningarna. Tillförlitliga och säkra databaser är använda under sökprocessen. Exempel på databaser är Arto, Ebsco, Sage Journals, ABI/Inform, Emerald, SveMed+. Kristensson (2014 s. 165) lyfter fram att det hittade materialet ska granskas i många repriser, för att kvaliteten ska kunna fastställas. Som sökstrategi har använts vissa specifika sökord som utgår från den teoretiska referensramen samt från de frågeställningar och syften som är uppsatt för examensarbetet. Med denna sökstrategi kunde flera artiklar hittas, varav bara ett fåtal artiklar valdes ut på basen av abstraktet och artikelns resultat i förhållande till examensarbetets frågeställning och teoretiska referensram. Därtill användes en inklusion- och exklusionskriterie för att bedöma artiklarnas användbarhet. Jag har dessutom valt att göra manuell sökning för att komma åt artiklar som behandlar socialhandledning, som är ett begrepp som närmast används i Finland. Presentation av artikelsökningen finns till påseende i Bilaga 1 samt en tabell över inkluderade artiklar i studien finns presenterad i Bilaga 2.

Följande sökord användes med kombinationer av AND, OR, NOT för att hitta behövt material. Sökord som använts är följande: outreach work, vuxensocialarbete, socialhandledning, uppsökande arbete, etsivätyö, sosiaaliohjaus, dialog, dialogue, aikuissosiaalityö, jalkautuva sosiaalityö, adult social work.

5.3 Inklusion- och exklusionskriterier

Det är nödvändigt att öka trovärdigheten så mycket som möjligt i en allmän litteraturstudie. Detta kan göras tydligt genom att göra upp inklusion- och exklusionskriterier för studien. (Forsberg & Wengström, 2013 s. 28) En tabell över den här studiens inklusion- och exklusionskriterier finns synlig i detta kapitel.

De artiklar som inkluderades i den här studien skulle vara publicerade mellan 2008–2023, artiklarna är referentgranskade och är tillgängliga som fulltext samt vara skrivna på finska, svenska eller engelska. Artiklarna ska vara publicerade på en tillförlitlig databas samt vara avgiftsfria.

Exkluderade artiklar i den här studien blev artiklar som var skrivna på annat språk än finska, svenska och engelska. Artiklar som publicerats före år 2008, inte är referentgranskade samt var tillgängliga på icke tillförlitliga databaser valdes inte för granskning i den här studien.

Tabell 1. Synliggörande av inklusion- och exklusionskriterierna

Inklusionskriterier	Exklusionskriterier
Artiklar publicerade under tidsperioden 2008–2023	Artiklar publicerade före år 2008
Referent- eller kvalitetsgranskade artiklar	Inte referent- eller kvalitetsgranskade artiklar
Artiklar tillgängliga som fulltext	Artiklar som inte är tillgängliga som fulltext
Artiklar skrivna på finska, svenska eller engelska	Artiklar skrivna på annat språk än finska, svenska eller engelska
Artiklar som är publicerade på tillförlitlig databas	Artiklar publicerade på icke tillförlitliga databaser
	Artiklar som är avgiftsbelagda

5.4 Kvalitetsgranskning och trovärdighet

Då kvalitetsgranskningen, av utvalda artiklar för studien, är gjord ökar förståelsen av artikelns innehåll enligt Friberg (2012 s. 45). Kristensson (2014 s. 124–126) lyfter fram att trovärdigheten har fyra dimensioner: tillförlitlighet, överförbarhet, giltighet samt verifierbarheten. Dessa fyra dimensioner tar jag hänsyn till för att göra min kvalitetsgranskning på materialet för examensarbetet. Därtill har jag valt att göra analysprocessen så synlig som möjlig genom att dokumentera den i detalj, detta för att stärka tillförlitligheten. Detta lyfter även Mårtensson & Fridlund (2017 s. 423) fram som ett sätt för skribenten att säkerställa kvaliteten.

Kristensson (2014 s. 124–126) fyra dimensioner innebär att tillförlitligheten är arbetets sanningsenlighet i resultatdelen och hur de kan kopplas till det material som samlats in i bakgrunden och i den teoretiska referensramen. Överförbarhet är en bedömning av rimlighet, den görs av läsaren och innebär hur utsträckt giltigheten i resultaten är i andra sammanhang. Giltigheten innebär igen hur stabilt resultatet är över tiden. Detta har jag stärkt genom att noggrant anteckna när använt material är publicerat men också genom att påvisa under vilket år min studie är gjord. Tolkningen av materialet som använts i examensarbetet är det vad verifierbarheten handlar om och trianguleringen lyfts fram genom att jag gjorde en tillförlitlighetsbeskrivning.

För att uppnå hög kvalitet i en allmän litteraturstudie är det skäl att använda sig av kvalitetshöga databaser och att kritiskt läsa igenom det vetenskapliga materialet som valts för studien, i flera omgångar enligt Kristensson (2014 s. 164–165). Detta har jag gjort genom att läsa abstraktet och på det sättet kunna sälla bort de artiklar som inte var kopplade till studiens frågeställning och teoretiska referensram. I ett tidigt skede av datainsamlingen kunde jag konstatera att artiklar som berörde socialhandledning och dialogiskt arbetssätt var svåra att hitta, så jag fokuserade sökningen främst på vuxensocialarbete och dialog för att hitta kvalitativt material till studien. I de studier som valdes för analys var fokuset främst på socialarbetare inom vuxensocialarbetet.

För att ytterligare sälla bland det upphittade materialet har jag beaktat mina inklusion- och exklusionskriterier för att hitta artiklar med god kvalitet för studien.

5.5 Etiska aspekter

Det är viktigt att följa god vetenskaplig praxis då man gör en forskning eller en studie. Forsberg & Wengström (2013 s. 70) lyfter fram att det är viktigt att välja sådana studier, för litteraturstudien, som har gjort noggranna etiska överväganden eller fått lov av en eventuell etisk kommitté för att göra studien. Det är också enligt författarna viktigt att föra noggrann redovisning över inkluderade studier samt att presentera de resultat som stöder och inte stöder den egna studiens frågeställningar eller hypoteser. Jag har gjort tabeller över allt insamlat material, för att göra processen så synlig som möjligt.

För att uppfylla god vetenskaplig praxis har jag noggrant följt *Forskningsetiska delegationens* (2023 s. 12) anvisningar. Där de tar upp vad egentligen god vetenskaplig praxis är.

En studie ska vara tillförlitlig, där lyfts upp att man kan säkerställa god kvalitet av studien genom att göra noggrann planering, val av metod och välgjord analys samt användning av resurser. En studie ska därtill vara ärlig, det genom att öppet redovisa processen och inte dölja någon detalj. Den som gör undersökningen ska vara uppskattande mot andra

vetenskapliga aktörer. Den som undersöker måste också ta ansvar över det egna arbetet genom hela processen. (Forskningsetiska delegationen, 2023)

För att kunna jämföra de etiska principerna valde jag att också se närmare på vad som anses vara oetiskt i samband med en forskning. I boken *Tutki ja kirjoita* (2009 s. 26–27) tar författarlaget upp oetiska aspekter i en studie. Bland dem listar de upp att de är oetiskt att plagiera en annan forskares studie. De lyfter fram att det är viktigt att göra noggranna källhänvisningar, så läsaren förstår vem som har kommit till den slutsatsen. Man ska heller inte plagiera sig själv, ifall detta sker vilseleder man det vetenskapliga samhället.

Resultaten får inte förskönas eller fabriceras vilket ytterligare vilseleder det vetenskapliga samhället och i värsta fall beslutsfattare. Det är alltså av skäl att även hämta upp ifall önskat resultat inte uppnås med studien. (Hirsjärvi et. al, 2009 s. 26–27)

6 Analys

För att analysera det insamlade materialet valde jag att följa Fribergs (2012 s. 127–129) modell. Modellen bygger på fem steg, dessa steg bidrar till att man får fram en ny helhet av att dela den tidigare helheten in i mindre delar.

Steg 1 innebär att läsa igenom de studier som valts ut, flera gånger för att skaffa sig en förståelse av vad dom handlar om, Friberg understryker att det är resultatdelen som ska ligga i fokus. Han lyfter också fram att det är viktigt att förstå hur studien är uppbyggd och att läsaren läser resultatdelen med observans och öppenhet.

Steg 2 går ut på att hitta de centrala fynden i studiens resultat. Friberg lyfter fram att det är viktigt att ta ställning till de delar som träder tydligast fram i studiernas resultatdel, detta i relation till den egna studien. Jag har under läsningens gång gjort anteckningar i kanten av artiklarna för att tydliggöra var huvudkategorier och så vidare hittades i texterna.

Steg 3 innefattar att göra någon form av sammanställning av resultaten från de valda studierna. Friberg understryker att det är bra att göra detta synligt och systematiskt för att själv förstå vad det är som ska analyseras.

I **steg 4** är det dags för att relatera de funna resultaten i de olika studierna till varandra. Där synas likheterna och olikheterna i studierna och formar möjligen nya teman. Det är viktigt att hela tiden ha de egna frågeställningarna i åtanke för att inte hamna på sidospår, enligt Friberg. Han lyfter dessutom fram att detta är den del av analysen som är mest tidskrävande.

I **steg 5** presenteras de teman, underkategorier och huvudkategorier som funnits under analysen, på ett mycket tydligt och konkret sätt. Här understryker författaren att det är viktigt att ha de personer som ska läsa examensarbetet i åtanke, det är de som ska förstå hur jag har resonerat under analysen och kunna förstå hur jag kommit fram till mitt resultat. (Friberg 2012 s. 127–129)

I tabell 2 här nedan redogör jag för de huvudkategorier, underkategorier och de olika teman samt artiklarna som dessa kategorier upphittats i.

Tabell 2. Upphittade kategorier och teman i artiklarna

Huvudkategori	Underkategori	Teman	Upphittat i Artikel nr.
Klientorientering	Servicekartläggning	Framtidstro, råd och stöd i vardagen, upplysning	2,4,6,8,10
	Öppen kommunikation	Aktivt lyssnande, växelverkan, respekt, förtroende	1,3,4,6,7
	Ökad delaktighetskänsla	Delaktighet, autonomt aktörskap, handledning	2,3,4,6,8
Tillit	Uppskattande bemötande	Närvaro, goda möten, aktivt lyssnande, förtroende	4,5,6,9
	Gemensam förståelse	Samarbete, nätverksarbete, delade åsikter, förståelse för oliktankande	2,3,4,5,6,7,9,10

7 Resultat över dialogens betydelse

I följande kapitel kommer jag att ta upp de resultat som uppkom av analysen på artiklarna som valdes ut för analys. Jag valde att dela upp kapitlet i två delar för att klargöra för de två frågeställningar som uppsatts för arbetet. Det första stycket kommer att redogöra för den första frågeställningen som granskar hur dialogen inverkar på att uppnå en klientkontakt. Det andra stycket går in på hur dialogen tar form i socialhandledningen i samband med uppsökande arbetet, och om det går att koppla till socialhandledningen inom vuxensocialarbetet. Jag har valt att hänvisa till artiklarna genom att använda deras nummer. Numret för var artikel finns till påseende i bilaga 2.

7.1 Dialogens inverkan på klientkontakten

Dialogen bidrar starkt till att skapa tillit mellan socialhandledaren och klienten (4,5,10). För att detta ska uppstå behöver socialhandledaren vara lyhörd, ha god kommunikativ förmåga och gå in i klientrelationen med öppet sinne. (3) Socialhandledaren ska kunna aktivt lyssna på klientens berättelse utan att se ner på klienten. Klienten och socialhandledaren ska tillsammans bygga upp en gemensam förståelse för klientens problematik och genom detta samarbeta för att komma fram till en lösning. Klientens delaktighetskänsla ska på detta sätt stärkas genom dialogen. (1, 3,6,7)

För att klientkontakten ska vara fungerande krävs en viss förmåga av vaxelväxkan av såväl klienten som av socialhandledaren. (9) Klienten ska ha rätt att yttra sig och komma fram med allting gällande hens liv. Också socialhandledarens åsikt ska bli hörd. Känslor av olika slag ska vara tillåtna i dialogen med socialhandledaren. För att kunna komma fram till ett önskat slutresultat av klientkontakten ska socialhandledaren också ha förmågan att kunna läsa av situationen och kunna bidra med det stöd och den hjälp klienten är i behov av just då. Socialhandledaren ska inte kräva för mycket av klienten, samarbete och gemensam förståelse är a och o. (8,7,9)

Genom en öppen dialog kan socialhandledaren bidra till att klienten känner hopp för framtiden och ska bidra till att klienten blir en aktiv aktör i samhället igen. (4) Dialogiskt arbetssätt bidrar till att klienten känner mer förtroende för socialhandledaren. För att klientkontakten ska vara lyckad behövs till allra högsta grad starkt förtroende till den hjälpare parten. (9) I flera av artiklarna lyfts det fram att klienter ofta har små förutsättningar för att komma på rätt spår i livet och därför är det viktigt att socialhandledaren bidrar till att klienten får uppleva goda möten och får känna att hen blir hörd. (10, 9,2,)

Socialhandledaren ska bidra med den behövliga informationen om hjälp och stöd som klienten behöver. Handledaren ska även kunna med hjälp av dialogiskt arbetssätt delge klienten information om eventuell verksamhet som den tredjesektorn bidrar med. Klienten ska dessutom kunna få hjälp med det byråkratiska i samhället, hjälp att fulla i ansökningar och liknande. (4,6,7,8)

Flera av forskningarna lyfter fram att en fungerande dialog i kontakten mellan socialhandledare och klient innebär att arbetet blir klientorienterat och ökar därigenom klientens känsla av delaktighet. (2,3,4,6,10)

7.2 Dialogen bygger upp förtroende till socialhandledaren

I flera av artiklarna lyfts tilliten upp som en av den viktigaste pusselbiten för att skapa en god klientkontakt. (4,5,6,10) Då socialhandledningen sker i samband med uppsökande arbete är det av vikt att klienten har förtroende för arbetaren. Klienter som fås kontakt med via uppsökande arbete är klienter med de lägsta av förutsättningar för ett gott liv. (2) Det är också svårast att nå dessa klienter då de fallit ytterom systemet och inte alltid är direkt mottagliga till hjälpen. (9) Det är därför av stora skäl viktigt att mötet mellan klienten och socialhandledaren är positivt, så klienten kan skapa förtroende till arbetstagararen. (4,9)

Socialhandledningen som sker i möten med klienter genom uppsökande arbete är ett sätt att kunna nå den klientgrupp som annars inte så lätt kommer i kontakt med den hjälp och service som finns i samhället. Genom dialogen mellan socialhandledaren och klienten kan man bidra till att klienten får tro på framtiden och sakta bygga upp en förtroendefull relation till arbetstagararen. I många fall är det viktigt att det i mån av möjlighet skulle vara samma arbetare som kommer i kontakt med den enskilda klienten. (8,9,10)

Socialhandledaren inom uppsökande arbetet behöver ha situationsmedvetenhet för att kunna läsa av klienten när hen är mottaglig för råd och stöd, eller när det är bäst att bara lyssna. (9)

Ibland är det också socialhandledarens personlighet som kan inverka på hur dialogen fungerar med klienten. Detta ställer till exempel höga krav på socialhandledarens förmåga för växelverkan. (9) Genom att socialhandledaren bemöter klienten öppet och fördomsfritt bidrar det till att klienten känner sig delaktig, samtidigt som det bidrar till tillit och en fungerande dialog. (3,4,6,9,10)

Klienten ska kunna lita på att socialhandledaren kan samarbeta med andra delar av social- och hälsovården för att tillsammans bidra till att hitta en lösning för klientens problematik. I nätverksarbete ingår också att göra nära samarbete med klientens anhöriga om klienten ger sitt godkännande till detta. (2,3,4,5,6,7)

Genom en fungerande dialog ska klienten få förtroende för socialhandledaren. Det är viktigt med förtroende då klienter för uppsökande arbetet ofta är personer som har låg tilltro på samhällets förmåga att hjälpa. Det är därför viktigt att socialhandledaren inte ställer för höga krav på klienten samtidigt som socialhandledaren hjälper klienten mot rätt riktning och möjliggör bättre förutsättningar för ett gott liv. (2, 4,8)

Uppsökande arbete bland alla åldersgrupper verkar vara framtidens arbetssätt inom socialvården. (2,5,8) Tröskeln att ta sig till en byrå är hög och klienter är mer mottagliga för råd, stöd och hjälp då den är tillgänglig för dem i en miljö som känns bekväm och trygg. Detta ökar därtill socialhandledarens förståelse för klientens problematik om handledaren kommer åt att se klienten i en miljö där hen känner sig trygg. (6,7,8,9)

8 Diskussion

I det här kapitlet diskuterar jag resultatet i förhållning med den tidigare forskningen och i koppling med den teoretiska referensramen. Jag valde att också här referera till artiklarna med deras nummer som framkommer i bilaga 2. Jag tar dessutom ställning till om jag har fått önskat resultat och om min litteraturstudie svarar på mina frågesättningar. Jag har därtill valt att även diskutera valet av metod för arbetet, datainsamlingen och eventuella utmaningar jag stött på under skrivprocessen.

8.1 Resultatdiskussion

Syftet med den här litteraturstudien var att granska huruvida dialogen har inverkan på klientkontakten som möjligen skapas i och med uppsökande arbete och socialhandledningen inom vuxensocialarbetet. De specifika frågeställningarna för arbetet är: Hur inverkar dialogen på att uppnå klientkontakt samt hur tar dialogen form i uppsökande arbetet och går den att koppla till socialhandledningen inom vuxensocialarbete. Studien visar att dialogen och dialogiskt arbetssätt bidrar till att skapa en god klientkontakt. Genom

dialogen kan sociala handledaren nå ut till klienten, skapa tillit och förtroende samt bidra till att klienten känner sig mer delaktig. Detta går dels att koppla rakt till socialhandledningen inom vuxensocialarbetet samt dels till uppsökande arbetet. Bristen på forskning inom sambandet mellan uppsökande arbetet och socialhandledningen inom vuxensocialarbetet gör att det är svårt att dra raka paralleller mellan dialog, uppsökande arbete och sociala handledningen inom vuxensocialarbetet.

I den teoretiska referensramen tar jag upp att socialhandledaren och klienten tillsammans ska reflektera över klientens problematik och sedan komma fram till en lösning som gynnar klienten. (Raatikainen, 2019 s. 129) Detta kommer också starkt fram i den här forskningens resultat (1,3,6,7).

Genom dialogen bygger socialhandledaren och klienten upp en värdefull relation som i sin tur bidrar till en positiv förändring (Mönkkönen 2018 s. 110). Dialogen bygger på fyra principer: rak kommunikation, aktivt lyssnande, respekt och kunskap (Cederberg & Arell-Sundberg, 2020 s. 27) Av resultatet på den här studien kan man starkt lyfta fram att aktivt lyssnande, respekt, kommunikation och kunskap samt därtill öppenhet är det som bidrar till att dialogen är till fördel för en god klientkontakt. (1,2,3,6,7,9,10)

I teoretiska referensramen tar jag också upp tilliten som behövs för en god klientkontakt samt till att dialogen ska vara fungerande. Detta ses vara en av de grundläggande delarna i dialogen, detta tillsammans med aktivt lyssnande och öppen kommunikation samt möjligheten till reflektion över de egna erfarenheterna. (Mönkkönen, 2018 s. 132; Raatikainen et. al, 2019 s. 129) Detta kommer starkt fram i resultatdelen där aktivt lyssnande, tillit samt öppen kommunikation kommer fram som kategorier och teman i flera av de inkluderade artiklarna i studien. (1,2,3,4,5,6,7,9,10)

För att skapa en fungerande klientkontakt behöver socialhandledaren ha förmågan att lyssna så att klienten känner sig hörd. (Nietola, 2015 s. 145) Det är inte enbart socialhandledaren som behöver kunna lyssna utan även klienten för att dialogen ska vara lyckad. Båda parterna ska dessutom inte ha fördomar och ingendera ska försöka inverka på den andras åsikter. (Rahikka, 2015 s. 53) Detta kan man relatera rakt till resultatdelen

där det kommer fram att socialhandledaren och klienten måste vara fördomsfria i mötet och båda ska kunna lyssna öppet på den andras åsikter. (1,3,4,6,9,10)

Jag anser att studiens resultat besvarade frågeställningarna relativt bra. I och med att tidigare forskning där alla delar från syftet och frågeställningen för studien (dialog, socialhandledning, uppsökande arbete och socialhandledning inom vuxensocialarbete) finns med, inte är tillgänglig så kan jag inte dra raka paralleller mellan dessa i samband med frågeställning nummer 2. Men i och med att socialhandledningen inom uppsökande arbete borde vara samma inom alla åldersgrupper kunde jag hitta resultat som även stödde den frågeställningen.

Som jag i inledningen till arbetet tar upp innebär uppsökande arbete att man skapar kontakt med klienter som faller i risk att bli marginaliserade eller redan är det. För att skapa kontakt är det viktigt att klienten känner tillit och förtroende för socialhandledaren. Genom en fungerande dialog kan socialhandledaren bygga upp en fungerande klientkontakt, skapa tillit och få klientens förtroende. I dialogen är aktivt lyssnande en stor del och genom det kan socialhandledaren bidra till att klienten får fritt komma fram med sin berättelse, sin åsikt. Hen får känslan av att bli hörd som bidrar till delaktighetskänslan som är viktig för att klienten ska se möjligheterna till en ljusare framtid.

8.2 Metoddiskussion

Genom att metoden för detta projekt var utsatt av uppdragsgivaren Arcada till att vara en allmän litteraturstudie var valet av metod enkel. Jag hade dels möjlighet att inverka på hurdan litteraturstudie jag valde att göra. Därtill kunde jag göra val av analysmetoden jag använde mig av i analysdelen.

Jag skapade en strategi för att hitta materialet för analysen. Genom att göra klara inklusion- och exklusionskriterier för vilket material som kunde användas för min analys underlättades sökandet. Jag använde mig av pålitliga databaser och artiklar som fanns i fulltext och referensgranskad för analysen.

Trots väl utformad sökstrategi var materialet inte lätt att hitta. Det var önskvärt att artiklarna skulle vara inriktade på dialogen och dialogiskt arbetssätt, socialhandledning, vuxensocialarbete samt uppsökande arbete. Att hitta forskningar gjord med samtliga delar fanns inte att hitta. I och med att socialhandledning är ett begrepp som mest används i Finland var det endast i en databas jag hittade artiklar som gick att inkludera i undersökningen. För att ytterligare hitta kvalitativt material som stödde mitt syfte och frågeställningar gjorde jag också dels en manuell sökning.

Det mest utmanande med valet av metod var mängden litteratur som måste gås igenom. Materialet blev läst flera gånger för att komma fram till huvudkategorier, underkategorier och teman som ingick i min analysmetod. Av dessa tre formades sedan den nya förståelsen och svaren till mina forskningsfrågor.

9 Förslag till fortsatt forskning

Efter den här litteraturforskningen har jag kommit till den slutsatsen att det behövs ytterligare forskning i uppsökande arbete och specifikt inom socialhandeldningen i vuxensocialarbetet. I flera av dom tidigare forskningarna som jag använde i bakgrunden samt i fler av de artiklar som ingick i analysen kommer det fram att uppsökande arbetet är framtidens melodi. Socialservicesystemet i vårt land blir allt svårare och klienterna inom socialservicen behöver allt mer handledning och stöd i att orientera sig i detta.

Uppsökande arbetet är ganska välstuderat inom ungdomsarbetet men på vuxensidan behövs mer forskning. Uppsökande arbete är en växande trend inom alla ålderskategorier. I och med att uppsökande arbetet är en del där det satsats resurser på inom det välfärdsområde jag bor inom, kom jag också i kontakt med arbetsformen från början. För att kunna utveckla detta arbetssätt till det bästa behövs mer forskning på effekterna av uppsökande arbetet och hur det kan utnyttjas för att komma åt den klientgruppen som annars faller ytterom systemet och faller risk för marginalisering.

Källor

- Brante, T. (2013). Realismen och fältet sociala problem. I A. Meeuwisse, H. Swärd. [Red.] *Perspektiv på sociala problem*. (s. 120–158). Natur och kultur.
- Cederberg, A., Arell-Sundberg, M. (2020). Aspekter på handledning och rådgivningskompetenser. I S. Laanterä & H. Saunder (Red.) *Sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten geneerinen osaaminen – Kirjallisuuskatsaus*. (s.23–35) <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/343283/URNISBN9789523442535.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Finlands grundlag (731/1999). *Finlex*. <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/1999/19990731>
- Forsberg, C., Wengström, Y. (2013). *Att göra systematiska litteraturstudier*. Natur & Kultur.
- Forskningsetiska Delegationen. (2023). *God vetenskaplig praxis och handläggning av misstankar om avvikelser från den i Finland*. TENK. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-04/Forskningsetiska_delegationens_GVP-anvisning_2023.pdf
- Friberg, F. (2012) Att göra en litteraturoversikt, I F. Friberg (Red.), *Dags för uppsats – vägledning för litteraturbaserade examensarbeten*. (s. 133–144). Studentlitteratur.
- Helminen, J. (2016). Sosiaalihjauksen lähtökohtia ja käytäntöjä. I J. Helminen (Red.). *Sosiaalihjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä* (s. 14–28). Edita.
- Helminen, J. (2022). *Sosiaalihjauksen tekijät ja tehtävät*. PunaMusta Oy. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/782653/DIAK_TY-OELAMA_27_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Helminen, P. (2015). Sosiaalihjaus, I P. Näkki, T. Sayed (Red.), *Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla*. (s.25–42). Edita.
- Henricson, M. (2017). Forskningsprocessen. I M.Henricson (Red.), *Vetenskaplig teori och metod – från idé till examination inom omvårdnad*. (s. 43–56) Studentlitteratur.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. Tammi
- Huhtala, L. (2014). *Aikuissosiaalityö sosiaalihjaus Pohjois-Satakunnan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymässä sosiaalihjaajien kuvaamana*. [HYH examensarbete, Satakunnan ammattikorkeakoulu] Samk. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/71006/huhtala%20leena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Isoherranen, K. (2012). *Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä*. Helsingin yliopiston Sosiaalitieteiden laitos.

- Jacobsen, D. (2012). *Förståelse, beskrivning och förklaring – Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Studentlitteratur.
- Juhila, K., (2018). *Aika, paikka & sosiaalityö*. Vastapaino Oy.
- Juvonen, T. (2010). Etsivätyö nuorten tukimuotona, I T. Laine, S. Hyväri, P. Vuokila-Oikkonen (Red.), *Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla*. (s. 67–84). Tammi.
- Karjalainen, P., Liukko, E., Muurinen, H. (2022). *Etsivän sosiaalityön toimintamalli (THL) – Sosiaalityön vaikuttavat toimintamallit – pilottivaiheen opas*. Terveystien ja hyvinvoinnin laitos. <https://innokyla.fi/sites/default/files/2022-05/Etsiv%C3%A4n%20sosiaality%C3%B6n%20toimintamalli%20%28THL%29.pdf>
- Kautonen, M. (2021). *Integroituva sosiaali- ja terveydenhuolto – Sosiaaliohjaus- puuttuva lenkki terveydenhuollon avosairaanhoidon palveluvalikoimassa*. [Progradu, Itä-Suomen yliopisto] University of eastern Finland. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/25599/urn_nbn_fi_uef-20210979.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kristensson, J. (2014). *Vetenskapsteori och uppsatsskrivande – En handbok för studenter inom hälso- och vårdvetenskap*. Natur & Kultur.
- Liikanen, S-L, (2015). Palveluohjauksen käytäntöjä, I P. Näkki, T. Sayed (Red.), *Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla*. (s. 43–61). Edita
- Lyhty, T., Nietola, V. (2015). Dialoginen moniammatillisuus asiakastyössä. I P. Näkki, T. Sayed. [Red.] *Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla*. (s. 142–159). Edita
- Matthies, A., Svenlin, A-R., Rantamäki, N., Viitasalo, K. (2021). Aikuisosiaalityössä vaikuttavat sosiaaliset mekanismit. I. A. Matthies, A-R. Svenlin, K. Turtiainen. [Red.] *Aikuissosiaalityö – Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus*. (s. 160–172). Guadeamus.
- Meeuwisse, A., Swärd, H. (2013a). Vad är ett socialt problem?. I A. Meeuwisse, H. Swärd. [Red.] *Perspektiv på sociala problem*. (s. 23–53). Natur och kultur.
- Meeuwisse, A., Swärd, H. (2013b). Perspektiv på sociala problem – några positioner. I A. Meeuwisse, H. Swärd. [Red.] *Perspektiv på sociala problem*. (s. 97–108). Natur och kultur.
- Meeuwisse, A., Swärd, H. (2016). Vad är socialt arbete?. I A. Meeuwisse, H. Swärd, S. Sunesson, M. Knutagård. [Red.] *Socialt arbete – En grundbok*. 3upplg. (s. 29–76). Natur & Kultur.

- Mikkonen, M., Kauppinen, J., Huovinen, M., Aalto, E. (2007). *Etsivätyö- Euroopan syrjäytyneiden väestönsien parissa – Suuntaviivoja yhdenmukaisiin etsivän työn palveluihin*. Foundation Regenboog AMOC.
- Mårtensson, J., Fridlund, B. (2017). Vetenskaplig kvalitet i examensarbete. I Henricson, M. [Red.], *Vetenskaplig teori och metod – Från idé till examination inom omvårdnad* (s. 421–438). Studentlitteratur.
- Mönkkönen, K. (2007). *Vuorovaikutus - Dialoginen asiakastyö*. Edita
- Mönkkönen, K. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä – asiakkaan kohtaaminen sosi-aali- ja terveysalalla*. Gaudeamus.
- Näkki, P., (2016) Sosiaaliohjaus aikuissosiaalityössä, I J. Helminan (Red.), *Sosiaaliohjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä* (s. 100–114). Edita.
- Olkinuora, N., Suokas, J. (2014). *Osallisuutta vahvistava sosiaaliohjaus*. [Examensarbetet HYH, Metropolia Ammattikorkeakoulu] Theseus.
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/87068/Osallisuutta%20vahvistava%20sosiaaliohjaus.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, T., Vepsä, P., (2019) *Ammattina Sosionomi*, 3upplg. Sanoma Pro Oy.
- Raatikainen, E., Rahikka, A. (2012) *Dialogisuus sosiaaliohjaajien täydennyskoulutuksessa*. Katsaus. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja, vuosikirja vol. 13.
<https://journal.fi/sosiaalipedagogiikka/article/view/122079/72545>
- Rahikka, A. (2015). *Dialogi auttavissa verkkopalveluissa – sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta*. Miina Sillanpää säätiö.
- Rosén, M. (2017). Systematisk litteraturöversikt. I M. Henricson [Red.] *Vetenskaplig teori och metod – Från idé till examination inom omvårdnad*. (s. 375–390). Studentlitteratur.
- Sahlin, I. (2013). Sociala problem som verklighetskonstruktioner. I H. Swärd, A. Meeuwisse. [Red.] *Perspektiv på sociala problem*. 2uppl. (s.128–148). Natur och kultur.
- Segesten, K. (2012). Att välja ämne och modell för sitt examensarbete. I F. Friberg [Red.] *Dags för uppsats – vägledning för litteraturbaserade examensarbeten* (s. 97–100). Studentlitteratur.
- Seikkula, J., Arnkil, T. (2009). *Dialoginen verkostotyö*, 4uppl. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

- Social- och hälsovårdsministerie. (2017). *Tillämpningsguide för socialvårdslagen* (2017:8). https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80392/08_17_Till%C3%A4mpningsguide%20f%C3%B6r%20socialv%C3%A5rdslagen.pdf
- Sunesson, S. (2013). Socialproblem och samhällsbekymmer i historien. I A. Meeuwisse, H. Swärd. [Red.] *Perspektiv på sociala problem*. (s. 56–77). Natur och kultur.
- Söderqvist, B. (2018). Empowerment och företräderskap i projektet REVANSCH. I M. Molin & A. Bolin (Red.), *Socialpedagogik handling – i teori och praktik*. (s. 113–129). <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1247514/FULLTEXT01.pdf>
- Terveyden ja hyvinvointilaitos. (7.9.2022). *Dialogisuus ammattilaisen ja perheen välillä*. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/dialogiset-toimintavat/dialogisuus-ammattilaisen-ja-perheen-valilla>
- Virtanen, H. (2017). *Arvostava kohtaaminen sosiaalityössä – Autoetnografinen tutkimus palvelutarpeen arvioinnista*. [Pro gradu, Jyväskylän yliopisto]. JYX digital repository. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/54081/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201705232473.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bilaga 1 Databasinsamling – datum, sökord, antal träffar samt inkluderade artiklar

Databas	Datum	Sökord	Antal träffar	Använda artiklar
EBSCOhost	6.11.2023	Socialwork	1995	0
EBSCOhost	6.11.2023	Outreach work	7	0
SveMed +	6.11.2023	Adultsocial-work	189	0
Arto	6.11.2023	Aikuissosiaalityö AND vuorovaikutus	111	3
Arto	6.11.2023	Vuorovaikutus AND sosiaaliohjaus	32	0
Arto	6.11.2023	Vuorovaikutus AND etsivätyö	57	2
Sage Journals	8.11.2023	Socialwork AND dialogue	1	0
Emerald	10.11.2023	Socialwork AND dialogue	4	0
ABI/Inform	11.11.2023	Socialwork OR adult socialwork AND dialogue	167	0
Arto	11.11.2023	Vuorovaikutus AND etsivätyö AND aikuissosiaalityö	10	0
Arto	11.11.2023	Sosiaaliohjaus AND etsivätyö	2	0
Arto	11.11.2023	Etsivä aikuistyö	79	2
Arto	11.11.2023	Vuxensocialarbete AND dialog	1	0

Bilaga 2 Inkluderade artiklar

Nr	Författare/år/land	Titel	Databas
1.	Laaksonen, H., Kivinen, P., 2021, Finland	Dialogisuus – enemmän kuin keskustelu	Hittats manuellt
2.	Hyvärinen, M., 2008, Finland	Mikä ihmeen aikuissosiaalityö? Diskurssianalyysi sosiaalityöntekijöiden käyttämistä määrittelytavoista	Hittats manuellt
3.	Koskenkorva, M., 2020, Finland	Asiakaslähtöisyys aikuissosiaalityön dokumentoinnissa sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta	Arto
4.	Asp, A., 2023, Finland	Luottamuksellinen vuorovaikutussuhde osana aikuissosiaalityön asiakastyötä	Arto
5.	Kärnä, M., 2022, Finland	Päihdekuntoutuja aikuissosiaalityön asaikkaana	Arto
6.	Mäkinen, E., 2020, Finland	Välittävä vuorovaikutus etsivän nuorisotyön työskentelyperiaatteena – analyysi työskenteluperiaatteen sisällöstä	Arto
7.	Kautto-Koukka, L., Ko- lehmainen, M., 2017, Finland	Näkyväksi tueltavia nuoria. Etsivän nuorisotyön Akku-ryhmätoiminta mielen hyvinvoinnin tukena ja ehkäisevän päihdetyön toimintamallina	Arto
8.	Juvonen, T., 2015, Finland	Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen – Nuorten toimijuuden rakentaminen etsivässä työssä	Arto
9.	Leppimäki, S-L., 2023, Finland	Etsivä nuorisotyö – minkälaista osaa- mista työ tekijältään vaatii?	Arto
10.	Matthies, A-L., Svenlin, A-R., Rantamäki, N., Viitasalo, K., 2021, Finland	Aikuissosiaalityössä Vaikuttavat sosiaaliset mekanismit	Hittats manuellt