



Linnéuniversitetet

Institutionen för socialt arbete

Examensarbete

G3-uppsats

”Vi bemöter dem olika beroende på hur de bemöter oss”

- En studie om det ömsesidiga bemötandet i professionella möten



Författare:

Jasmina Dedic & Sabina Cadbrand

Handledare: Matts Mosesson

Examinatorer:

Mikael Sandgren & Roddy Nilsson

Termin: VT11

Kurskod: 2SA46E

Abstract

The purpose of this study is to understand encounter by individual depictions of meetings perceived by social workers and clients in social services. Thus, we want to understand more about how clients and social workers as actors encounter each other in meetings in the social services. The study also aims to understand how the two actors affect each other in this type of interaction and whether there are other influencing factors. We conducted a qualitative study by interviewing informants with semi-structured interview questions. The informants were comprised of three social workers and eight clients. The data was processed using inductive analysis. The results revealed that the two actors interact with each other alternately in their encounters and that it is not possible to determine who is responsible for the first encounter. Other factors affecting the encounters other than just the encounter performed by the other actor was also found. These factors were: the reason behind the contact, emotional circumstances, and the client's life situation. Contextual factors such as roles and power were present at the encounters; however, this was something that only existed in the informants' underlying statements. The empirical data was analyzed in light of the theoretical perspectives of interaction and power. The results were also analyzed in the context of the research by Hall (2001), Billquist (1999) and Skau (2007). The results show that the clients and the social workers influence each other's responses in the interaction and that the clients' response is an important part in the meeting between social worker and client, more important than what has been shown in previous research.

Keywords: Client, Encounter, Experience, Interaction, Meeting, Power, Roles, Social Secretary.

Sammanfattning

Syftet med studien är att förstå bemötandet mellan socialsekreterare och klient utifrån deras individuella skildringar av möten inom socialtjänsten. Således vill vi förstå hur socialsekreterare och klienter i en interaktion bemöter varandra och blir bemötta. Studien syftar även till att förstå hur de båda aktörerna påverkar varandra i interaktionen och om det existerar andra påverkande faktorer. Vi har genomfört en kvalitativ studie genom att intervjua informanter med semistrukturerade intervjufrågor. Informanterna bestod av tre socialsekreterare samt åtta klienter. Rådata bearbetades genom induktiv analys. Resultatet visade att de båda aktörerna påverkar varandra växelvis i sina bemötande och att det inte är möjligt att avgöra vem som står för det huvudsakliga bemötandet. Det framkom även att det fanns en del faktorer utöver själva bemötandet som påverkade bemötandet. Dessa faktorer var: anledningen bakom kontakten, känslomässiga omständigheter samt klientens levnadssituation. Roller och makt var närvarande i mötet som kontext till bemötandet, dock var detta något som endast fanns underliggande i informanternas uttalanden. Det empiriska materialet analyserades mot bakgrund av de teoretiska utgångspunkterna interaktion samt makt. Dessutom diskuterades resultatet i samband med den tidigare forskningen gjord av Hall (2001), Billquist (1999) och Skau (2007). Resultatet visar att klient och socialsekreterare påverkar varandras bemötande i interaktionen och att således klientens bemötande är en viktigare del i mötet mellan socialsekreterare och klient än vad som framkommit i tidigare forskning.

Nyckelord: Bemötande, Interaktion, Klient, Makt, Möte, Roller, Socialsekreterare, Upplevelse.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1-4
1.1 Problemformulering	1-3
1.2 Syfte och frågeställningar	3
1.3 Begreppsdefinition	3-4
2. Metod	5-13
2.1 Vetenskapsfilosofisk ansats - Hermeneutik	5
2.2 Förförståelse	5
2.3 Arbetsfördelning	5-6
2.4 Kvalitativ metod	6-7
2.5 Validitet och reliabilitet	7-8
2.6 Material	8-9
2.7 Urval	9-11
2.8 Tillvägagångssätt	11-13
3. Etiskt ställningstagande	14
4. Tidigare forskning	15-17
5. Teorier/Perspektiv	18-21
5.1 Interaktionistiskt perspektiv	18-19
5.2 Maktperspektiv	20-21

6. Resultat	22-30
7. Diskussion	31-41
7.1 Analys	31-38
7.2 Konklusion	38-40
7.3 Framtida forskning	40-41

Bilagor

1. Missivbrev
2. Samtyckeskrav
3. Intervjuguide – Klient
4. Intervjuguide – Socialsekreterare

1. Inledning

Under utbildningens gång har vi fått ta del av en mängd information om vad det innebär att arbeta inom socialt arbete. Fokus har i många fall hamnat på socialarbetarens upplevelse och sätt att hantera olika situationer i sin yrkesroll. Under praktiken kom vi dock i kontakt med klienter och kände att det underlättade att se individen utifrån hur personen själv upplevde sin livssituation. Genom praktiken och kontakter med olika typer av klienter blev det ännu mer tydligt för oss att bemötandet är av stor betydelse i det sociala arbetet. ”Bemöt andra som du själv vill bli bemött” är en gyllene regel som ofta omtalas, men hur väl implementeras det i möten med människor? Funderingar uppkom om hur olika möten kan se ut och hur resultatet av ett bemötande kan variera beroende på bland annat situation och aktörer. Mötet är ett beforskat ämne inom de flesta områden exempelvis mötet i skolan, mötet i vården, mötet på arbetsplatsen och mötet med myndigheter. Forskningen som berör socialt arbete tar dock nästan enbart upp mötet och bemötandet ur socialsekreterarens perspektiv och hur de bemöter klienter. Därför är vi intresserade av det andra perspektivet, av klienters bemötande.

1.1 Problemformulering

Dagligen möts människor i olika situationer, av en tillfällighet eller planerat. Det är en del av vardagen att samspela med varandra. En åtskillnad kan dock göras mellan mötet som sker i vardagen och det som sker i professionella sammanhang (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). I det professionella mötet finns det strukturer, regler och olika roller, exempelvis socialsekreterare och klient, där individerna går in med olika förutsättningar, attityder och förväntningar (Hydén, 2001). En individ kan ha flera olika roller samtidigt både inom den privata och den professionella sfären och förväntningarna på individen varierar efter detta. I interaktionen mellan aktörerna i mötet kan rollerna förhandlas fram genom tidigare erfarenheter och förväntningar (Goffman, 1970). Möten inom socialtjänsten utgår ifrån att det finns en individ som söker hjälp för diverse problem och att den professionella med sin kunskap och sina resurser ska hjälpa individen. För att se om individens behov faller inom ramen för vad den professionella kan bistå med är ett första steg att se om individen uppfyller vissa kriterier för se om individen passar som klient för organisationen. Individen blir således klient, en roll som personen måste ikläda sig. Likväl befinner sig den professionella i en roll, dock en mer självvald sådan (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Då den professionella har kunskap och tillgång till organisationen samt förfogar över maktresurserna har den professionella flera fördelar i sin roll. Dessa fördelar gör att klienten hamnar i en

beroendeställning då makten är ojämnt fördelad till klientens nackdel. Dock kan även klienten utöva makt genom att göra motstånd, starta förhandlingar eller använda olika typer av taktik i mötet med socialarbetaren. Även om maktrelationen ofta är ojämn så är inte klienten helt maktlös eller passiv som de i ibland kan framstå i bemötandeprocessen. Makt är således ett relativt begrepp, vilket innebär att makt kan utövas från olika håll och vem som har makten kan variera i ett växelspel (Billquist, 1999).

Det finns forskning som visar på att det inte enbart är kunskapen som spelar roll i den professionellas förmåga att hjälpa utan stor vikt läggs även vid förmågan att etablera en positiv relation till klienten (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Då individer som kommer i kontakt med socialtjänsten ofta befinner sig i svåra livssituationer så tenderar mötet ofta att bli negativt laddat. Därför är det extra viktigt att försöka göra interaktionen positiv. Om socialarbetaren inte kan hantera känslor och förväntningar som aktualiseras i klientkontakten kan således ett betydelsefullt samarbete inte etableras (Holm, 2000).

Bemötandet är en viktig faktor i mötet. I ett möte förhåller sig den professionella och klienten till varandra och det är detta förhållningssätt som är ett bemötande (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Bemötande innebär en interaktion då två eller flera människor deltar i ett socialt samspel (Goffman, 1970). Ordet bemötande används för att beskriva en relation som kan ses både utifrån den som bemöter och den som blir bemött och personer kan uppleva att de blir dåligt eller bra bemötta. I socialt arbete handlar bemötande ofta om hur den professionella bemöter klienten, snarare än motsatsen. Utmärkande för professionella relationer är att de utgår ifrån att den ena parten, den professionella, aktivt bemöter den andra parten. Således tar den tidigare forskningen ofta inte upp klienten som en påverkande faktor i bemötandet eller hur klienten påverkat bemötandet genom sin respons (Hydén, 2001). Det finns däremot perspektiv som exempelvis interaktionism som stödjer antagandet att bemötande skapas i ett socialt samspel mellan individer och att de tillsammans skapar bemötande i en växelverkan (Goffman, 1970).

Då bemötande sker genom en interaktion är det svårt att fokusera sig på en aktör utan att blanda in den andra, men med ovanstående som bakgrund vill vi genom denna studie vända på perspektivet och undersöka bemötandet även utifrån klientens roll. För att få ett helhetsintryck så väljer vi att intervjua både klienter och socialsekreterare. Fokus kommer således att hamna på bemötande i kontexten av möten mellan socialsekreterare och klienter.

Dock är det inte relationen mellan klient och socialsekreterare vi är intresserade av att studerar utan det är individernas skildringar om bemötande.

1.2 Syfte och frågeställning

Syftet med studien är att förstå bemötandet mellan socialsekreterare och klient utifrån deras individuella skildringar av möten inom socialtjänsten. Således vill vi förstå hur socialsekreterare och klienter i en interaktion bemöter varandra och blir bemötta. Studien syftar även till att förstå hur de båda aktörerna påverkar varandra i interaktionen och om det existerar andra påverkande faktorer.

- Hur har klienter upplevt sitt egna bemötande och hur har de upplevt att de har blivit bemötta i möten med socialsekreterare?
- Hur har socialsekreterare upplevt sig bli bemötta utav klienter och hur upplever de sitt egna bemötande?
- Hur upplever socialsekreterare respektive klienter att det egna bemötandet samt den andres bemötande har påverkat interaktionen mellan aktörerna?
- Upplever informanterna att det existerar andra faktorer som påverkar bemötandet?

1.3 Begreppsdefinition

Bemötande

Vi menar med begreppet bemötande den interaktion som sker mellan två eller flera individer. Bemötande kan vara både negativt och positivt och handlar om ett samspel mellan människor och den inställning som personer har till varandra och hur det kommer till uttryck i tal, handlingar, ansiktsuttryck, gester, tonfall etc. Bemötandet är flerdimensionellt och handlar både om att bemöta någon och att bli bemött.

Klient

Med klient menar vi någon som kommer i kontakt med socialtjänsten i behov av hjälp eller stöd i olika former. I dagens samhälle har det blivit mer brukligt att använda begreppet brukare, men i denna uppsats har vi valt att använda oss av begreppet klient.

Makt

Det finns ingen klar definition på begreppet makt. Makt är möjlighet att påverka (Petersson, 1991). Vi menar i denna studie att makt är något som äger rum i relationer där någon har övertaget över någon annan. Vem som dock har makten kan variera över tid och tillfälle.

Möte

Ett möte är ett tillfälle när två eller fler människor träffas och interagerar med varandra. I denna uppsats ligger fokus på det professionella mötet. Det professionella mötet kännetecknas av att interaktionen har regler och strukturer att följa. Mötet är kontexten till bemötandet. (Hydén, 2001).

Roller

Vi menar med roller att det finns sociala positioner i samhället som gör att det existerar vissa förväntade sociala beteenden i och med denna position.

Social interaktion

Social interaktion är enligt Goffman (1970) ett socialt samspel mellan individer. Den sociala interaktionen innebär att människor påverkar varandra då de i samspelet tolkar varandra och sedan handlar utifrån den tolkningen.

Upplevelse

Vi menar att detta är ett begrepp som framhäver att det inte finns en absolut sanning och att det intressanta är den individuella människans sätt att se världen. Bilden av hur individen uppfattar världen beror på olika typer av erfarenheter.

2. Metod

2.1 Vetenskapsteoretisk ansats

Hermeneutik som vetenskaplig forskningsansats går ut på att helheten är större än summan av sina delar och att det inte existerar någon absolut sanning. Hermeneutiken värdesätter även människans föränderlighet och subjektivitet. Då den absoluta sanningen saknas öppnar detta möjligheter för tolkning. Tolkning som förhållningssätt är således ett viktigt verktyg (Thurén, 1991). Målet med att använda kvalitativ metod inom hermeneutik är att finna mening i människors handlande. Genom att knyta an ett insamlat kvalitativt data till någon form av referensram som till exempel teoretiska perspektiv så kan mening skapas (Patton, 1990). Således kommer denna uppsats resultat analyseras gentemot tidigare forskning och teoretiska perspektiv för att tolka resultatet och skapa förståelse från den subjektiva upplevelsen till ett större sammanhang. Något som är viktigt att ta hänsyn till inom denna ansats är förförståelsen då det är den som påverkar tolkningen av materialet. Med förförståelse menas den kunskap eller erfarenhet som exempelvis forskaren har sedan tidigare. Förförståelsen anses finnas som grund till att skapa förståelse och det är således därför viktigt för forskaren att medvetandegöra förförståelsen (Grønmo 2006).

2.2 Förförståelse

Under utbildningens gång har vi fått lära oss att bemötande är en viktig del inom socialt arbete. Vi arbetar båda inom socialt arbete och är vana vid det professionella bemötandet, men anser att det är en kunskap som ständigt behöver förbättras och kan utvecklas. Vi har även en förförståelse om att bemötandet är av betydelse för relationen mellan klienten och socialtjänsten och således även är av vikt för att kunna hjälpa klienten. Genom att byta perspektiv och anta klientens synsätt i det professionella mötet med fokus på bemötandet hoppas vi på att öka vår kunskap och förståelse för klienterna. Vår förförståelse är även att bemötande är en interaktion mellan två eller flera individer och det är således det professionella mötets helhet vi är intresserade av - hur klient och socialsekreterare påverkar varandra i interaktion.

2.3 Arbetsfördelning

Teoriavsnittet har delats upp så att Jasmina Dedic har skrivit det interaktionistiska perspektivet, medan Sabina Cadbrand har skrivit om maktperspektivet. För övrigt har ingen

uppdelning gjort i arbetets olika avsnitt. Vi har sammanställt resterande delar i samarbete, och således suttit i samma rum och skrivit ner materialet. Det har dock varierat vem av oss som skrivit vid datorn, men båda har formulerat innehållet.

Då antalet intervjuer, elva, var ett ojämnt tal blev även arbetsfördelningen ojämn. Sabina Cadbrand höll i sex intervjuer och Jasmina Dedic intervjuade fem informanter. När den ena av oss var intervjuare ansvarade den andra för anteckningar samt inspelningsutrustningen. Transkriberingarna var tidsmässigt jämnt fördelad mellan oss.

2.4 Kvalitativ metod

Det hermeneutiska synsättet erkänner och eftersträvar att ta till vara på det subjektiva hos människan. I enlighet med detta har vi använt oss av kvalitativa intervjuer (Allwood & Erikson, 1999). Kvalitativ intervju används för att skaffa en djupare förståelse för hur informanterna själva ser och resonerar kring händelser. Denna typ av detaljerad information är nödvändig för att kunna tränga in på djupet i situationen och få en bild av informanternas uppfattning och upplevelse av situationerna. Intervjuer ger en möjlighet att kanalisera och underlätta samtalet, med en intervjuarstil som anpassas till informanten som person. Möjligheten finns för intervjuarna att läsa av känslor och funderingar, vad det är som informanterna lägger vikt vid eller behöver fundera över samt eventuellt ställa följdfrågor. Underlättandet av samtalet blir extra viktigt då ämnet kan upplevas som känsligt (Denscombe, 2000).

För att svara på studiens frågeställningar användes en kvalitativ forskningsdesign med semistrukturerade intervjuer som insamlingsmetod. Metoden var lämplig för syftet då ämnet är av en sådan karaktär att det behövs samlas in detaljerad information om informanternas erfarenheter samt att informanterna behövde ett rätt fritt utrymme att berätta på. Fördelen med semistrukturerade intervjuer är att de ger intervjupersonerna ett relativt stort utrymme att berätta sin historia samtidigt som dess struktur gör det möjligt för forskaren att ha en viss kontroll över data som samlas in (Denscombe, 2000).

Dessutom har det varit möjligt att anpassa intervjuplatsen efter informanternas behov så att de har kunnat känna sig avslappnade. Eventuella nackdelar med metoden är den så kallade intervjuareffekten – den påverkan som intervjuaren kan ha på informanten. Då vi turades om med vem som höll i intervjuerna så finns det risk för en större variation då varje intervjuare

sätter sin personliga prägel på intervjun (Denscombe, 2000). Denna negativa faktor försökte vi minska genom att följa intervjuguiden samt att vi båda försökte att vara lika lyhörda på informanterna. För att underlätta intervjuerna valde vi att vid varje intervjutillfälle dela upp ansvarsområdet. En av oss förde intervjuerna medan den andra förde anteckningar. Detta för att informanten inte skulle känna sig utsatt eller förvirrad över vem som ställde frågor.

Vi övervägde dock, i studiens inledande skede, om det hade funnits en större möjlighet att få svar på syftet genom att observera möten mellan socialsekreterare och klienter och sedan genomföra semistrukturerade intervjuer i direkt anknytning till dessa möten. Anledningen till att den metoden inte valdes var på grund av etik samt att det inte rymdes inom ramen för denna kurs. För att observera den typen av möten skulle det krävas mycket tid båda för att delta och för att hitta socialsekreterare och klienter som var villiga att delta. Dessutom skulle det innebära etiska problem då vår närvaro skulle kunna påverka socialsekreterare och klienters bemötande gentemot varandra i mötet. Ur ett etiskt perspektiv var det således lämpligare att välja semistrukturerade intervjuer.

2.5 Validitet och reliabilitet

Studiens validitet och reliabilitet är viktigt att ha i åtanke. För att studien ska ha en god validitet måste undersökningen vara inriktad på det den säger sig vilja undersöka (Grønmo 2006). Studiens syfte är att förstå mer om hur både klienter och socialsekreterare som aktörer bemöter varandra och blir bemötta. Studien syftar även till att förstå hur de båda aktörerna påverkar varandra i interaktionen och om det existerar andra påverkande faktorer. Vi anser att validitet kommer att uppnås då klienter samt socialsekreterare kommer att intervjuas för att få en helhetsbild. Innan intervjuerna genomfördes två pilotintervjuer där det insamlade materialet inte användes till resultatet. Syftet med detta var att kontrollera frågornas validitet och möjlighet för informanterna att besvara frågorna. Båda intervjuguiderna till informanterna testades i pilotintervjuerna. Det som uppdagades vid dessa var att teman från början var alldeles för öppna för att informanterna skulle ha möjlighet att hålla sina utsagor till studiens syfte. Således ändrades teman till att efterföljas av ett flertal tydliggörande frågor för att underlätta för informanterna att hålla sig inom syftet och för att studien ska mäta det den ämnar mäta (se bilaga 3 och 4).

Vi har tänkt studien som retrospektiv och utgått ifrån det då studien undersöker situationer som redan har inträffat. Att studien är retrospektiv stämmer dock bara delvis då samtliga

socialsekreterare är aktiva i sitt arbete samt att en del av klienterna fortfarande har en viss kontakt med socialtjänsten vilket gör att en del situationer som nämns ligger nära i tiden. Dock påverkar inte detta studiens validitet då samtliga möten ändå är retrospektiva i den bemärkelsen att nämnda möten inte har skett i nära anslutning till intervjuerna.

Med reliabilitet menas det att studien som har gjorts är tillförlitlig. Detta innebär att studien är gjord på ett korrekt sätt och att oberoende av vem som gör undersökningen så ska resultatet bli det samma om forskaren följer samma tillvägagångssätt. Vilken typ av mätinstrument som används är en viktig del för att uppfylla reliabiliteten och genom intervjuer är det lättare att få en djupare förståelse för hur informanterna upplever bemötande istället för till exempel enkätfrågor (Grønmo 2006). Det är dock inte säkert att någon annan som genomför undersökningen skulle få samma resultat på grund av påverkande faktorer som intervjuareffekt samt platsen för intervjuerna. Intervjuareffekten utgår ifrån att det sker ett samspel mellan den som intervjuar och informanterna vilket innebär att informanterna kan svara olika beroende på vem som intervjuar. Intervjuplatsen är också av betydelse då platsen kan påverka hur trygg eller bekväm informanten känner sig i situationen (Denscombe, 2000). På grund av ovanstående faktorer är det således inte säkert att någon annan som gör om undersökningen skulle få samma resultat.

2.6 Material

Vi använder oss av två typer av material vid intervjutillfällena; samtyckeskrav (se bilaga 2) samt intervjuguide (se bilaga 3 och 4). Innan intervjuerna började fick informanterna läsa igenom och underteckna samtyckeskravet som sammanfattade de etiska riktlinjerna. Anledningen till att detta material användes var för att vi ville försäkra oss om att informanterna förstått och godkänt de etiska riktlinjerna samt att de samtyckt till deltagande.

Vi utformade två intervjuguides som användes under intervjuernas gång och formade de så att frågorna var anpassade för studiens syfte. Den ena intervjuguiden användes till intervjuerna med socialsekreterarna (se bilaga 4) och den andra till intervjuer med klienterna (se bilaga 3). Socialsekreterarnas intervjuguide inleddes med bakgrundsfrågor gällande ålder och arbetslivserfarenhet. Klientinformanternas bakgrundsfrågor berörde ålder, missbruk och kontakt med socialtjänsten. Syftet med bakgrundsfrågorna var att underlätta för oss som intervjuare att förstå kontexten av informanternas yttranden. Efter bakgrundsfrågorna diskuterade vi med informanten kring begreppet bemötande. Detta för att klarlägga eventuella

tvetydigheter i definitionen. Resterande intervjufrågor var av semistrukturerad karaktär och höll sig kring temat bemötande. Valet av att göra frågorna semistrukturerade gjorde det möjligt för oss att inte vara så låsta vid våra frågor. Dessutom gav detta en viss möjlighet för informanterna att svara mer fritt och öppet.

2.7 Urval

Informanterna består av 11 individer, varav tre socialsekreterare och åtta klienter. Deltagarnas ålder sträcker sig från 32 år till 54 år. Intervjuerna har genomförts i tre mellanstora kommuner i södra Sverige. Urvalet av informanter återspeglar inte totalpopulationen bestående av klienter och socialsekreterare i Sverige då antalet informanter var litet. Således representerar resultatet inte en generell ”sanning” utan försöker snarare fånga informanternas upplevelser inom ämnet bemötande.

Klientinformanterna består av tre kvinnor och fem män. Vi har valt att i vår studie använda oss av klientgruppen tidigare missbrukare. Detta för att de är en grupp människor som ofta kommer i kontakt med socialtjänsten på grund av sina missbruksproblem, men också på grund av problem av ekonomisk eller social karaktär. Studiens fokus ligger dock på klientens kontakt med socialtjänsten och inte på typen av problematik. Således är det inte väsentligt att fokusera på vilken typ av klientgrupp som har deltagit i studien, eftersom de enbart är med på grund av sina erfarenheter som klienter i kontakt med socialtjänsten och inte på grund av sitt tidigare missbruk. Dock ansåg vi att det var viktigt att klientinformanterna inte var aktiva i sitt missbruk. Detta för att vi inte ska sätta oss själva eller informanterna i en situation som vi inte kan hantera på ett lämpligt sätt. Urvalskriterierna för klientinformanterna har således varit att de inte längre är aktiva i sitt missbruk, att de är över 18 år samt har varit i kontakt med socialtjänsten. Detta för att vi skulle undvika ytterligare etiska ställningstagande. Utöver det har inga specifika krav på kön eller typ av missbruk ställts eftersom dessa faktorer inte bedömdes ha någon avgörande betydelse för studiens syfte. En fördel med vårt klienturval var att det inte var några svårigheter med att hitta individer som ville delta i studien samt att de var positivt inställda till att deras perspektiv lyftes fram.

Klienternas kontakt med socialtjänsten har varierat från två enskilda möten till längre och kortare kontakter utspridda över 24 år. Av klientinformanterna har fyra klienter fortfarande en aktiv kontakt med socialtjänsten. De klienter som har använts som informanter till denna uppsats har uppgett sig ha haft både självvald och icke självvald kontakt med socialtjänsten.

Bland de intervjuade socialsekreterarna är två kvinnor och en man. Det kriteriet som har ställts på socialsekreterarinformanterna är att de arbetar som handläggare inom socialtjänsten. Socialsekreterarna har arbetat inom socialtjänsten mellan sex till tio år. Vilken enhet socialsekreterarinformanterna arbetade på hade ingen betydelse då uppsatsens fokus ligger på bemötandet inom socialtjänsten, oberoende av avdelning och enhet. Likaså lades ingen vikt vid vilken enhet klienten hade varit i kontakt med, utan det enda väsentliga var att personen hade erfarenheter ifrån möten med socialtjänsten. De båda informantgrupperna bestående av klienter och socialsekreterare har inte träffat varandra och har således inte haft en faktisk interaktion. Detta innebär att varje informant endast talar utifrån sina egna erfarenheter och inte om en interaktion som byggts upp i samspel med övriga informanter. Genom att intervjua socialsekreterare var det dock möjligt att uppfylla studiens syfte och få en helhetsbild av undersökningsområdet och fånga upp att det är två olika aktörer som bemöter varandra. De båda informantgrupperna kompletterar även varandra genom att de kan diskutera kring bemötande från olika perspektiv. Anledningen till att det är fler klientinformanter än vad det är socialsekreterarinformanter beror huvudsakligen på att kursens omfång är litet. Dock har socialsekreterarinformanterna arbetat en längre tid inom socialtjänsten och har således haft möjlighet att dra exempel från ett stort antal möten och bemötandesituationer.

Tiden har en avgörande roll då vår studie är retrospektiv. Detta innebär att informanterna talar om bemötande som redan har skett. Dessutom har det, beträffande klientinformantgruppen, i de flesta fall passerat en betydande tid sedan de omtalade mötena ägt rum. Det är ofta svårt att minnas det egna bemötandet då det är vanligare att människan lägger märke till hur individen blir bemött snarare än hur individen själv bemöter. Har det även gått lång tid emellan bemötandet och tillfället för återblick finns risken att det är svårt att nämna detaljer. Dock finns det även fördelar med att studien är retrospektiv och det är att det har funnits en lång tid för reflektioner kring olika händelser.

Valet av att vända sig till brukarorganisationer för klientinformanter grundar sig huvudsakligen i att studien följer Vetenskapsrådets (2010) forskningsetiska riktlinjer, men valet av klientinformanter kan även ha påverkat studiens resultat. Tiden har en stor betydelse då studien görs i ett sådant sammanhang att klientinformanterna berättar från utgångspunkten att de har lyckats ta sig ur sitt missbruk. Dessutom är ett flertal inte i någon form av klientroll längre och vissa är till och med i viss mån i samarbete med socialtjänsten via deras arbete i brukarorganisationen. Det är utifrån denna utgångspunkt som klientinformanterna berättar om

deras upplevelser av bemötande och detta påverkar studiens resultat. Hade klientinformerarna dessutom fortfarande varit i ett aktivt missbruk hade resultatet från rådata sett annorlunda ut då flertalet klientinformeranter uppgett vid intervjutillfället att de ändrat sina tankar kring de nämnda situationerna under tidens som gått.

2.8 Tillvägagångssätt

Vi använde oss av ett strategiskt urval av informanter då det är väsentligt för studiens syfte att de som intervjuas berörs av frågeställningen. Informanterna har valts ut i syfte att utveckla en större helhetsförståelse av bemötande. Urvalets storlek har inte bestämts från början utan vi har valt att samla in data tills ytterligare material inte bedömdes ge studien mer kunskap (Grønmo 2006). Vi valde att först försöka kontakta informanterna via telefon då vi ansåg att det skulle vara ett snabbt och effektivt sätt att bilda en kontakt. Dock visade det sig i de flesta fall vara lättare att nå informanter via mail vid den första kontakten. När den första kontakten etablerats mailade vi missivbrev till informanterna så att de fick vetskap om studiens syfte, kriterium samt de etiska riktlinjerna. För att komma i kontakt med klienter kontaktade vi representanter för brukarorganisationer. Vi bad brukarrepresentanterna om hjälp med att komma i kontakt med klienter som överensstämde med kriterierna. I studien har vi således både använt oss av brukarrepresentanter samt klienter som representanterna har rekommenderat och mellan dessa har ingen åtskillnad gjorts.

Hur de enskilda intervjuerna bokades har varierat. Med socialsekreterarna bokades tid enskilt via telefon. Vi kom i kontakt med socialsekreterarinformeranter genom de kontakter som Jasmina Dedic fick under praktikterminen. Detta kan ha påverkat intervjuaren på det sätt att socialsekreterarinformanten svarade så som personen trodde att vi förväntade oss. Det kunde även ha påverkat så att stämningen mellan oss och informanten blev mer avslappnad och att de således öppnade upp sig mer. Vid förfrågan om att delta i studien kan den tidigare kontakten med socialsekreterarna även ha påverkat socialsekreterarinformeranterna så att de kände sig tvungna att tacka ja. Dock upplever vi att informanterna ville delta i studien. Vi upplever inte heller att intervjuerna påverkades negativt av att informanterna träffat en av oss tidigare. Brukarrepresentanterna har haft olika tillvägagångssätt i hur de velat bestämma tid för intervju för sig själva samt för de personer de rekommenderat. Med en organisation bokades ett tillfälle via telefon då vi skulle besöka organisationens lokal och där utföra fyra intervjuer. Andra brukarrepresentanter har bokat tid enskilt med oss och sedan även gett nummer till de som varit intresserade och sedan har vi ringt och bokat tid för intervju med

dessa. Genom att kontakta olika brukarorganisationer har studien förhoppningsvis fått en större variation i vilka som har önskat delta. Vi har kontaktat IOGT-NTO, Länkarna, Navet, Våga Va, Anonyma Narkomaner samt Anonyma Alkoholister. Vid intervjutillfällena presenterades syftet och de etiska ställningstagandena ännu en gång muntligt och skriftligt. Informanterna fick även lämna underskrift på papper om samtycke (se bilaga 2). Mötesplats för intervju bestämdes individuellt med deltagarna. Valet av lokal för intervjuerna valde informanterna själva. Samtliga valde platser de kände till väl och upplevde sig trygga på. De flesta intervjuer har varit på exempelvis socialkontor och i brukarorganisationens lokaler. Anledningen till att informanterna fick välja intervjuplatser var för att de inte skulle känna att de hamnade i någon form av underläge.

Användandet av inspelningsutrustning samt att den ena av oss antecknade under intervjuernas gång kan ha påverkat deltagarna då det kan ses som obehagligt eller störande. Dock samtycke samtliga informanter till ovanstående och vi upplevde inte att det var något som informanterna reflekterade över under intervjun.

Induktiv analys

De data som framkom genom intervjuerna analyserades genom en induktiv kategori-kodning. Genom en induktiv analys kan kategorierna hämtas direkt ifrån rådata och kategorierna behöver inte bestämmas i ett tidigare skede. Detta är lämpligt vid kvalitativa studier då insamlandet av rådata blir mer förbehållslöst (Maykut & Morehouse, 1994). Samtliga intervjuer transkriberades och materialet avidentifierades därefter och textens olika delar kodades. Citaten numrerades exempelvis KK1, där första bokstaven står för om informanten är klient (K) eller om den är socialsekreterare (S). Andra bokstaven står för om informanten är man (M) eller kvinna (K) och siffran 1 står för vilken deltagare som sagt vad. Därefter lästes underlaget igenom ytterligare en gång för att finna meningsbärande substans. Nyckelord underströks och ett mönster i materialet började framträda och preliminära kategorier bildades. Citat i texten klipptes ur och fördes över till index kort. Inledningsvis framkom tre kategorier; *Påverkan* och *Socialsekreterarnas bemötande* och *Klientens bemötande*. Därefter började arbetet med att försöka finna citat som passade med kategorierna. Analysen genomfördes genom "look/feel alike" – principen som Maykut och Morehouse (1994) lyfter fram. Principen innebär att vi när vi går igenom materialet frågar oss själva huruvida essensen i de olika citaten stämmer överens med varandra och således passar i samma kategori, eller

om det passar bättre med någon annan indelningsgrupp. Det här ökar trovärdigheten i den induktiva analys metoden.

Slutligen ombildades de ursprungliga kategorierna till endast två kategorier: *Bemötande* och *Makt*. Till kategorin *Bemötande* gjordes tre underkategorier nämligen *Hur har klienterna upplevt sitt eget bemötande och hur har socialsekreterarna upplevt sig bli bemötta utav klienterna?* samt *Hur har socialsekreterarna upplevt sitt eget bemötande och hur har klienterna upplevt sig bli bemötta utav socialsekreterarna?* och *Påverkan*.

För *kategori 1, Bemötande*, inkluderades alla aspekter som handlade om hur klienten har bemött socialsekreteraren och hur socialsekreteraren har bemött klienten. Här finns även olika påverkan aspekter som bidrar till hur bemötandet tar sig uttryck. Således blev regeln: *Informanterna både bemöter och blir bemötta och detta påverkar bemötandet*.

Kategori 2, Makt, fick inbegripa alla aspekter som handlade om hur makt speglas i bemötande. Kategorin *Makt* inbegriper även hur vem som har makten kan variera växelvis mellan aktörerna. Kategorins regel blev följaktligen: *Informanterna upplever sig utöva eller underkasta sig makt*.

Resultatet presenteras därefter i löpande text.

Svårigheter som uppkom under analysen vid exkludering var bland annat att det fanns många upprepningar under intervjun och risken att ta bort citat som eventuellt innehöll en viss substans. Upprepningarna gjorde att en stor del av data sorterades bort och även en del citat som inte upplevdes fruktbarande.

3. Etiskt ställningstagande

De etiska ställningstagandena är av största vikt både för att respektera människor och deras integritet samt undvika att någon kommer till fysisk eller psykisk skada (Eliasson, 1995).

Enligt Vetenskapsrådets forskningsetiska principer för nyttjandekravet måste informanterna i förväg bli informerade vad insamlingsmaterialet ska användas till, vilka som ska ta del av det samt hur det ska publiceras (Vetenskapsrådet, 2010). Vi har således informerat informanterna om detta samt att uppsatsen kommer examineras som ett examensarbete inom ämnet socialt arbete på Linnéuniversitetet. En annan etisk riktlinje som måste följas är att informanterna får information om vad det är studien ämnar undersöka, det så kallade informationskravet. Vi har tydligt presenterat syftet med studien och vilken metod som kommer att användas för att kunna svara på frågeställningarna. Informanterna har hela tiden rätt att avbryta sin medverkan i studien, något som delgavs informanterna i förhand. De har rätt att inte svara på frågor som de anser är olämpliga och de har även rätt att få delar eller hela sina uttalanden strukna i efterhand om de tycker att något är inte är lämpligt. Detta kallas för samtyckeskravet. Allt material som hämtas in under intervjuerna har behandlats konfidentiellt, inga namn på personer har presenteras i det slutgiltiga arbetet utan resultaten har enbart presenterats i ett större sammanhang. Vi har tystnadsplikt och inte rätt att föra vidare information som inhämtas under intervjuerna från en enskild individ, varken professionellt eller privat (Vetenskapsrådet, 2010). Ovanstående forskningsetiska principer har samtliga informanter fått ta del av via missivbrev, papper om samtyckeskrav samt muntlig information från oss.

4. Tidigare forskning

Det finns begränsad forskning på hur klienter upplever sitt eget bemötande i kontakt med socialtjänsten. Det finns dock studier som undersöker hur klienter upplever socialsekreterarnas bemötande (Skogens, 2001). Gemensamt för den tidigare forskningen som presenteras nedan är att fokus ligger på den professionellas bemötande gentemot klienten. Den tidigare forskningen avslutas med ett stycke från Skau (2007) som tar upp exempel på hur det är möjligt att tillämpa en del av den tidigare forskningen och en del teorier kring makt och bemötande.

Hall (2001) har gjort en kvalitativ studie med syfte att undersöka hur mötet ser ut mellan den professionella och klienten inom försäkringskassans ramar. I studien intervjuades tolv handläggare, tre chefer och nio klienter med öppna samtal. Resultatet visade att majoriteten av de studerade mötena karaktäriserades som goda då både handläggare och klient upplevde sig nöjda. Några av de faktorer som gjorde att klienterna upplevde mötet positivt var att dem kände att de blev respekterade och sedda som individer. Dessutom upplevde klienterna det som viktigt att handläggarna litade på att det klienterna berättade var sant. Studien kunde inte visa på en korrelation mellan ett positivt besked och en upplevelse av gott bemötande. Det framkom dock att det fanns en del möten som upplevdes som negativa. Det negativa mötet berodde på att klienterna upplevde att handläggaren var för byråkratisk och inte såg till klienten som individ. Utifrån studiens resultat anser Hall (2001) att det finns tre viktiga saker att tänka på utifrån handläggarens sida: att handläggaren förstår vad ett gott bemötande innebär, att handläggaren är villig att ge ut ett sådant bemötande samt att personen i fråga faktiskt kan ge ut det bemötandet. Hall (2001) menar på att det inte är en självklarhet att handläggaren utför ett bra bemötande i praktiken bara för att personen i fråga kan det rent teoretiskt. Viljan måste finnas där.

Billquist (1999) genomförde en undersökning baserad på två socialbyråers arbete i Göteborg. Undersökningen behandlade både socialbyrån, klientarbetet samt klientskapet. Till skillnad från tidigare studier har Billquist (1999) en processinriktning där hon följer klienterna och klientarbetet över en längre tid. Syftet med avhandlingen var brett, men vi har valt att begränsa oss till den delen som omfattar ”att studera hur ett klientskap utformas och utvecklas i mötet och i samspelet med socialbyrån och dess representanter” (ibid. s. 19). Metoden var en blandning av observation, intervjuer samt informella samtal. Sammanlagt har 62 klienter och

26 socialsekreterare deltagit i studien. Billquists (1999) resultat visar på att det fanns klienter som var nöjda med den hjälp och det bemötande de fått. Dock fanns det även klienter som upplevde ointresse från socialsekreterarens sida och kände sig misstrodda (ibid).

En väsentlig del av Billquists (1999) resultat är hur viktigt klienterna upplevde att bemötandet var. Klienterna önskade bli bemötta på ett personligt och individuellt sätt där socialsekreteraren ser till just den personens specifika situation. Istället blev dock bemötandet många gånger baserat på ett standardiserat och schablonartat arbetssätt där det inte fanns utrymme för en mer stödjande relation. Studien visade även att det finns en stor variation i hur socialsekreterarna agerade i ärendefall. Vissa klienter kunde komma att favoriseras och få mer av socialsekreterarens tid medan andra klienter kunde särbehandlas beroende på socialsekreterarens subjektiva preferenser. Således utnyttjar dessa socialsekreterare den makt och det handlingsutrymme de har (Ibid.).

Billquist (1999) liknar ett utredningsärende vid en förhandlingsprocess där parterna förhandlar om hur klienten på bästa sätt ska få hjälp. Socialsekreterare och klient har olika föreställningar om hur detta ska gå till och vad lösningen ska bli. Socialsekreterarens föreställning och rationalitet skapas utifrån förvaltningens krav, lagar, resurser samt socialsekreterarens egen uppfattning. Klientens föreställning kan mer utgå ifrån att personen exempelvis anser att en viss behandling är bäst lämpad för att bli missbruksfri. Då det är socialsekreteraren som har kunskap och tillgång till förvaltningen samt förfogar över maktresurserna är maktfördelningen ojämnt fördelad till klientens nackdel under förhandlingsprocessen vilket gör att klienten hamnar i en beroendeställning (ibid.).

Båda parterna lägger upp olika strategier och taktik för att styra förhandlingens utfall. Då klienter ofta inte känner till vad som krävs för att få hjälp blir det svårare att lägga upp en vinnande strategi från deras sida, detta gäller särskilt i ekonomiärenden. Förhandlingsprocessen ger utrymme för ”både spel, manipulation och förtäckta hot och styrs inte minst av tillgången på resurser – spelet om pengarna” (Billquist, 1999, S 269). Billquist (1999) poängterar dock att utrymme ges även för behandlande och stödjande arbete, något som mer blir dominerande under utredningens gång. Resultatet från förhandlingarna kan se olika ut; klient och socialsekreterare kan ha kommit överens i samförstånd, klienten kan ha styrt utredningens resultat, socialsekreterare kan ha tagit ett beslut där klienten inte har något

att säga till om eller ett resultat kan ha uteblev då klienten valt att lämna byrån och därmed avslutades utredningen (Billquist, 1999).

Enligt Skau (2007) är grunden till makt att det existerar ojämlikhet mellan människor och detta beror på att det finns olika villkor för olika rollfördelningar. Makt förknippas ofta med något negativt, men kan även vara positivt. Skau (2007) fokuserar sig på den balans som en socialarbetare måste hitta i sin position där personen i fråga både kan ge hjälp och ha makt. Förhållandet mellan makt och hjälp är ett etiskt dilemma på så sätt att socialarbetaren kan använda makten på ett etiskt eller icke etiskt försvarbart sätt. Skau (2007) lyfter även fram det att det borde vara en målsättning för den professionella att på ett medvetet och kontrollerat sätt lyfta in det privata i mötet med en klient, annars är inte professionaliteten etisk hållbar. Det privata bör lyftas in i mötet då det är lättare att bygga upp en personlig tillit mellan socialarbetare och klienten vilket underlättar samarbetet. Det sociala trycket på klienten kan också lätta då den professionella, genom att införa det privata, kan avdramatisera klientens problem. Vad som är professionellt och vad som är privat är ibland svårt att avgöra i samspelet mellan klient och socialarbetare. Exempelvis så är klientens hem privat men vid ett hembesök så blir det en förlängning av den offentliga arenan. Även om dessa möten kan vara trivsamma så påverkar ändå aktörernas olika roller och vad som räknas som nödvändigt engagemang och vad som räknas som brist på respekt för klientens privatliv är svårt att avgöra (ibid.).

Den professionella kan använda sig av strategier för att göra maktaspekten mindre uppenbar i arbete med klienten. Denna strategi kan den professionella använda på så sätt att personen i fråga definierar sig själv som hjälpare snarare än maktutövare både inför sig själv och inför klienten. Detta kan göra att makten framstår som att den inte existerar, men likväl är den ständigt närvarande. Görs makten osynlig blir den bara svårare att kontrollera och förändra. Det är viktigt att den professionella förstår sin funktion i den offentliga hjälpapparaten och sin egen roll och att den professionella kontinuerligt arbetar med att hålla ett kritiskt förhållningssätt till sin yrkesroll (Skau, 2007).

5. Teorier/Perspektiv

5.1 Interaktionistiskt perspektiv

Det interaktionistiska perspektivet har sitt ursprung ur socialpsykologin och är ett sätt att analysera den sociala verkligheten. Perspektivet kan användas som utgångspunkt för att skapa förståelse för människan och dess agerande (Trost & Levin, 2010). Interaktionismen bygger på att världen är social. De tidiga interaktionisterna, bland annat Charleys Cooley och George H. Mead, hävdar att människan inte är en färdig varelse vid födseln, utan det är genom interaktion och i samvaro med människor som människans ”jag”, medvetande och identitet uppstår, lever och omskapas. Således är det genom social interaktion som människan skapas och sedan formas i en kontinuerlig process. Samspelet med andra människor styr och influerar människans beteende (Cooley, 1981). Det finns flera faktorer som kan påverka en individs beteende i en interaktion; exempelvis hur individen tolkar den andra personens avsikter, förmågan att sätta sig in i den andra personens perspektiv/definition av situationen, den sociala omgivningen, den aktuella situationen, känslomässiga omständigheter, samhället och kultur. Genom social interaktion ges aktörerna tillfälle att synliggöra och etablera karaktärsdrag samt identiteter. Möjlighet att utöva makt, dominans och social kontroll ges också vid interaktion (Trost & Levin, 2010).

Således är interaktion av central betydelse för det interaktionistiska perspektivet. Interaktion behöver dock inte endast innebära verbalt samspel utan innefattar även observation av den andre; uppförande, kläder, utseende, språk, lukt, mimik, hur man uppfattar den andres utsagor och kroppsrörelser med mera. Hur man framställer sig själv är således viktigt för hur andra ska tolka en (Boglund mfl, 1972). Goffman (1970) menar att när två människor samspekar med varandra försöker de få en bild av vem den andre personen är. Då det finns normer i samhället angående hur man ska bete sig i sociala sammankomster spelar individer roller anpassade till varandra. En individ presenterar sig själv så som hon tror det förväntas av henne i den omgivning hon befinner sig i samt så som hon vill att andra ska uppfatta henne (Goffman, 1970). Hur individen väljer att presentera sig själv beror också på vad hon vill få ut av den andre (Trost & Levin, 2010). Människan gör sitt yttersta för att styra hur andra personer ska uppfatta henne och för att upprätthålla sin självbild, ”hålla masken”. För att lyckas använder sig människan av diverse roller och framträdanden, både ensam och i grupp (Goffman, 1970).

I den dramaturgiska scenen liknar Goffman (Hughes & Månsson, 1988) social interaktion vid en teaterföreställning där det finns en främre och bakre region. I den *främre* regionen agerar aktörerna på en scen inför publik där syftet är att övertyga publiken om att personen verkligen är den som den utger sig för att vara. Den *bakre* regionen är bakom kulisserna där aktören kan "koppla av, förbereda sig för föreställningen och för entrén, sköta de kroppsliga funktionerna och kanske reparera eventuella sprickor i fasaden, som - om de upptäcktes - skulle förstöra hela framträdandet" (Ibid. s 98). Skådespelaren i främre raden framträder med en fasad via rekvisita såsom kläder, frisyra, uppsättningen, ansiktsuttryck samt själva beteendet. Denna rekvisita används för att göra framställandet mer verklighetstroget för omgivningen. Således ser Goffman (Hughes & Månsson, 1988) det mänskliga beteendet mer som en medveten process, där aktören själv väljer hur hon ska presentera sig (Ibid.).

George H. Mead (1976) beskriver rollövertagandet som en process där människan får sitt sociala medvetande genom att se sig själv utifrån andras ögon. På detta sätt kontrollerar människan utvecklingen av sin egen personlighet och omformas ständigt genom att anta olika roller för att presentera sig själv. För att kunna skapa sin egen personlighet tar individen egenskaper från andra som influerat en och sätter ihop till sin egen karaktär. Med hjälp av "den generaliserade andre" utvecklar individen således sin egen identitet. Mead (1976) menar på att "den generaliserande andre" kan ses som en samling av samhällets och sociala gruppers attityder och värderingar, som individen ständigt förhåller sig till. Individen organiserar de sociala gruppattityderna, samhällsnormerna och värderingarna och gör sedan en individuell återspeglning av grupp-beteendet i sitt eget agerande. Således justerar individen sina egna handlingar i förhållande till det omgivande samhällets förväntningar. Genom denna förmåga upprätthåller individen det socialt önskvärda beteendet. Genom "den generaliserande andre" utvecklar individen inte bara en bild av vad som förväntas av en själv, utan också en bild av vad som kan förväntas av den andre parten beroende på situation. Människan utvecklar även det reflekterande Jaget utifrån "den generaliserande andre". Mead (1976) delar upp Jaget i två delar, "I" och "Me". Tillsammans utgör "I" och "Me" en helhet och agerar ihop i människans medvetande. "Me" är den reflekterande delen där Jagets sociala roller, värderingar, erfarenheter och förväntningar lagras. När individen är i samspel med andra människor är det "Me" som reflekterar på responsen på de andras attityder och bemötande. "Me"s reflektioner speglas sedan i "I" som är den aktiva och spontana delen av Jaget. Det är "I" som talar och ger respons på andras attityder, beteende och åsikter. "I" och "Me" påverkar och styr varandra växelvis. De två begreppen utgör ett par, där de är beroende av varandra i en interaktion.

5.2 Maktperspektiv

Makt är ett begrepp utan en enhetlig definition utöver att det innebär en möjlighet att påverka. Maktbegreppet tolkas även olika beroende på vilket perspektiv som det granskas från (Petersson, 1991). Makt kan diskuteras utifrån ett strukturellt perspektiv. Detta innebär att samhället anses vara strukturerat efter att individer har olika positioner i samhället och att makt fördelas utefter dessa positioner. Strukturell makt delar ofta in individer och grupper i sådant som klass och genus vilket leder till ojämlika relationer där någon utövar makten och någon annan underkastar sig den (Franzén, 2005). Ett handlingsteoretiskt perspektiv betraktar makt som något som är intentionellt, som har vissa specifika mål och intressen som önskas uppfyllas. I detta fall är det ett subjekt, exempelvis en individ eller en organisation, som har makten. Emellan de två ovannämnda perspektiven finns makt sett utifrån ett relationellt perspektiv vilket innebär att makt utövas i ett mellanmännskligt samspel (Foucault, 2003).

Enligt Foucault är det intressanta hur makten påverkar de som underordnas makten samt hur makt tar sig uttryck konkret i människors sätt att agera och handla. Makt betraktas vanligen som något som utgår från något specifikt, men Foucault (1988) lyfter fram det relationella i begreppet då han hävdar att makt existerar i alla relationer mellan människor. Genom detta kan människors relationer påverkas och förändras. Makten går inte att lokalisera till en specifik individ eller organisation då makten ständigt cirkulerar (Foucault, 1980). Makten är alltid närvarande i relationerna och individer både underordnas makten och utövar den. Fördelningen och styrkeförhållandet förändras ständigt i en oförutsägbar process. Det finns individer som menar på att makt inte existerar i alla relationer, men Foucault (Franzén, 2005) anser att det enbart är en illusion att individer kan leva utanför makten. Denna upplevelse beror antagligen på att maktbalansen är tillfälligt jämlik vilket skapar upplevelse av avsaknad av makt (ibid.).

Foucault (Franzén, 2005) betraktar inte makten som något som är enbart negativt eller positivt utan mer som en neutral kraft som är tillräckligt kraftfullt för att kunna påverka en relation i en riktning. Makt kan enligt andra perspektiv ses som att den som står underordnad är passiv under den som utövar makten. I det relationella perspektivet anses den underordnade dock vara aktiv då den underordnade påverkas att handla (Edwards, 2008). Där det finns makt finns det även motstånd. Makt kan ta sig uttryck på många olika sätt och således kan även motståndet göra det. Ett exempel på det är om den underordnade gör ett aktivt eller passivt motstånd. Ett aktivt motstånd kan innebära att den för tillfället underordnade verbalt eller

fysiskt protesterar medan ett passivt motstånd kan tolkas som ointresse eller apati (Franzén, 2005).

När det gäller relationen mellan socialsekreterare och klient gör omständigheterna att relationen är ojämn redan från början. Socialsekreteraren har ett övertag genom sin professionalitet, kunskap och lagar som kan användas till att utöva makt gentemot klienten som befinner sig i en situation där personen ifråga söker hjälp. Både socialsekreterarna och klienterna är "utsatta för makt och använder makt och utövar motstånd" (Swärd & Starrin 2006, s. 249).

Även om maktbalansen är ojämlig mellan socialsekreteraren och klienten är dock inte klienten maktlös. Det pågår snarare ett taktiskt spel mellan socialsekreterare och klient där klienten antingen visar samarbetsvilja och bekänner sina problem eller visar sig passiv. Socialsekreteraren har genom sin professionalitet tolkningsföreträde och de signaler som klienter skickar ut under ett passivt beteende kan tolkas av socialsekreteraren som att klienten har brist på insikt, inte vill samarbeta eller att klienten ljugar (Swärd & Starrin, 2006).

Samhället kan delas in i olika fält där varje fält har sina egna föreställningar, rutiner och regler om vad som är rätt och normalt. Dessa normer inom olika fält kallar Bourdieu (1977) för doxa. Doxa är något som är konservativt och som sammanfaller med maktutövning. Socialtjänsten kan ses som en organisation där det redan finns specifika tankebanor om vad organisationen står för och detta lotsas varje ny socialsekreterare in i. Klienten har dock sin doxa i sitt sociala fält och en erfaren klient kan nyttja en form av makt efter att ha skaffat sig erfarenheter av socialtjänstens doxa eller genom den kunskap som erhålls från andra individer i det egna sociala fältet (Bourdieu, 1977). Makten kan dock te sig osynlig i dessa sammanhang då mötena ofta sker i slutna rum och det gör att makten är ännu svårare att försvara sig emot. Klienten hamnar ofta i en beroendeställning där klienten är utlämnad till hur socialarbetaren är eller tillämpar sin kunskap. Detta i samband med att klienten kanske inte känner till sina rättigheter och samtidigt känner skam gör det svårt för klienten att vara tydlig med sina behov (Swärd & Starrin, 2006).

6. Resultat

I detta avsnitt redovisas resultatet från de elva intervjuerna. Inledningsvis presenteras hur informanterna upplevt sitt eget bemötande och hur de upplevt sig bli bemötta av den andre parten. Därefter följer en redogörelse för hur informanterna anser att bemötandena har påverkat varandra. Avslutningsvis presenteras en del om maktens del i bemötandet.

6.1 Bemötande

Hur har klienterna upplevt sitt eget bemötande och hur har socialsekreterarna upplevt sig bli bemötta utav klienterna?

Det som kom fram om klienternas bemötande, utifrån den insamlade rådata från båda grupperna av informanter, är att det första mötet är av stor betydelse både för klienterna och för socialsekreterarna för hur den fortsatta kontakten kommer att utvecklas. Socialsekreterarna belyser att klientens bemötande till stor del återspeglas i klientens kroppsspråk och mimik redan vid det första mötet. Socialsekreterarna upplever att det finns en skillnad mellan de klienter som själva ansöker om hjälp och de klienter som har fått en kallelse att komma. Har klienten själv ansökt tenderar klienten vara angelägen om att beskriva sin situation och berätta varför de är i behov av insatsen. Om klienten har fått en kallelse så upplever socialsekreterarna att många av klienterna som kommer till socialtjänsten första gången är osäkra, rädda och oroad. Detta märks på kroppsspråk, avvaktande beteende och ibland berättar klienterna om sin osäkerhet själva. Har klienten fått en kallelse anser socialsekreterarna att det är vanligare att klienterna är passiva på så sätt att de endast ställer ett fåtal frågor och mest tar in information som ges av socialsekreteraren. Socialsekreterarna upplever att klienter som betar sig passivt under mötet i vissa fall saknar viljan att engagera sig. Anledningen bakom mötet påverkar således hur klienten bemöter socialsekreteraren samt hur socialsekreteraren tolkar klientens bemötande.

Det återkommer även i intervjuerna med klientinformanterna att klienternas bemötande påverkas av anledningen bakom mötet. Klienter som inte kommer till socialtjänsten självvalt kan i vissa fall vara passiva ”Jag bara var ju där och svarade knappt på tilltal. Jag var så avstängd just då att jag inte tog till mig nånting. Man var ju inte så jättemottaglig för det i sitt liv heller.” (KM2). Andra klienter som blev kallade till socialtjänsten uttryckte att de var

nervösa och oroliga för vad ett sådant möte skulle innebära för dem. Ofta visste klienterna inte på förhand hur socialsekreterarna arbetade och vad som skulle krävas av dem. De klienter som valt att ta kontakt med socialtjänsten själva befann sig ofta i en kritisk tidpunkt i livet där de upplevde sig själva som desperata och i vissa fall orkeslösa. Desperationen influerade även i många fall klienten till att ta den första kontakten med socialtjänsten *”Så jag var desperat med att jag skulle få hjälpen med detsamma, det gällde liv eller död.”* (KM4). Orkeslösheten speglas i att vissa klienter inte orkade mer än att ta kontakten sedan lade klienten över ansvaret på socialsekreteraren:

*”Soc. fixar det här, de fixar det här åt mig. Sen sa jag till mig själv, vem är det som fixar det här åt mig? Ja, men de fixar det alltid, jag är för fan snart ** år gammal, de kan ju inte låta mig bo på en parkbänk”* (KK1).

Dessa klienter var tacksamma för vad de fick och kände att de inte orkade göra invändningar vid de tillfällen som de upplevde sig bli negativt bemötta från socialsekreterare. Desperation påverkar även hur kontakten med socialsekreterarna blir. Flertalet av klienterna ansåg att deras desperation ledde till att omständigheterna gjorde det nödvändigt för klienterna att öppna upp sig och vara ärliga om sin situation. En av klienterna gav uttryck för att det blir svårt för socialsekreterarna när klienter ljuger då de inte får de rätta förutsättningarna att arbeta utifrån:

”Jag tror att det är samspelet där, att jag kommer och ber om hjälp så måste jag ju vara fullständigt ärlig för att kunna få det jag behöver annars så går det ju inte. Lämnar jag fel information så får jag ju fel tillbaka.”(KM4).

Det fanns dock även klienter som själva kontaktade socialtjänsten som snarare upplevde sig likgiltiga inför den kontakten. Dessa klienter var ofta mitt uppe i missbruket och vände sig enbart till socialtjänsten med förevändningen om att de var i behov av ekonomisk hjälp, men klientinformanterna uttryckte själva att det endast var ett försök att få pengar till missbruket.

Det finns två indelningar som kan urskiljas hos klienterna: En del klienter reflekterade över att det yttre framträdandet innan möten med socialtjänsten skulle vara positivt. *”Man ville ge en bild av sig själv”* (KK9). Andra klientinformanter anser att de inte funderade på hur de utseendemässigt framställde sig själva. Orsaken bakom de sistnämnda var ofta desperationen

att vara i behov av hjälp direkt eller att de var så uppe i sitt missbruk att de bara ville uppfylla syftet med mötet och sedan lägga det bakom sig.

Då detta är en retrospektiv studie och det för vissa gått många år sedan första mötet har majoriteten av klienterna inte kunnat minnas detaljer i sitt eget bemötande gentemot socialsekreterarna. Det som dock går att utröna från intervjuerna är att klienterna har upplevt en stor variation av känslor innan och under första mötet såsom nervositet, aggressivitet, oro, lättnad och brist på motivation. Flera klienter hänvisar även till att de har varit onyktra vid en del möten med socialsekreterare och att de av den anledningen inte minns. Många av klienterna upplevde en förändring i sitt eget bemötande beroende på om de var påverkade eller icke påverkade under mötet *”Man var ju en helt annan person när man var i missbruket.”* (KM3). En del klienter visade aggressiva tendenser när socialsekreterarnas beslut inte stämde överens med klientens önskan:

”Det är väl det här med att när man är aktiv. Varje gång man tänder av är man ju fruktansvärt lättretlig och stött. Och då behövde man ju pengarna också så gick man till soc. Fick man avslag blev man tokig...” (KM11).

Ett avvisande bemötande från klientens sida berodde dock inte huvudsakligen på socialsekreterarens beslut utan påverkades ur livssituationen som klienten befann sig i. Hemlöshet, psykiska besvär, familjeproblem, ekonomiska bekymmer var för vissa en vardag. *”När jag kom till henne så var jag ju fortfarande väldigt skör både psykiskt och fysiskt”.* (KM4). De flesta klienterna anser att de inte har bemött sina socialsekreterare trevligt under de möten som de har varit påverkade av droger. Dock upplever en av klientinformanterna sig själv ha varit trevlig vid möten även under påverkan av droger.

Både klienterna och socialsekreterarna har erfarit att hur bemötandet har sett ut varierar över tiden som kontakten har fortlöpt. De flesta klienter tyckte att kontakten med deras socialsekreterare blivit bättre med tiden. Medan första mötet för de flesta klienter var präglad av oro och nervositet så upplevde flertalet klienter sig mycket lugnare vid andra mötet. Detta stöds även av socialsekreterarnas erfarenheter: *”Då är det ju just det att känna på varandra. Sen efter några gånger, då vet man ju hur de funkar och hur man kan prata med dem.”*(SK5). Socialsekreterarna menar på att om det är återkommande klienter så har de ofta mycket mer kunskap med sig om hur möten inom socialtjänsten fungerar än vad klienterna visste i ett

tidigare skede. Klienternas kunskap om socialtjänsten underlättar proceduren och mötet blir en bekant situation.

Hur har socialsekreterarna upplevt sitt eget bemötande och hur har klienterna upplevt sig bli bemötta utav socialsekreterarna?

Samtliga socialsekreterare anser att deras eget bemötande är viktigt för att klienten ska bli positivt inställd till mötet. De anser även att deras bemötande bör speglas utifrån deras tanke om hur de själva önskar bli bemötta:

”Det egna bemötandet är jätteviktigt! Det är det viktigaste. Jag tänker utifrån mig själv. Hade jag varit i den situationen där jag behöver komma till socialtjänsten, av vilken anledning som helst, så vill jag komma till någon person som verkligen har förståelse och inte är den där myndighetspersonen som liksom pratar i termer som jag inte förstår om jag inte lever i den världen. Jag vill komma till någon där jag kan känna att jag blir hörd, så det är jätteviktigt. Absolut.”(SK6)

Många klienter uppskattade de handläggare som de hade haft en längre period och upplevde de som trevliga, omtänksamma, att de ställde upp, var förstående och lyssnade på vad de hade att berätta. Återkommande hos samtliga klienter var dock att de upplevde att det krävdes en motprestation för att få hjälpen. De flesta klienter som ansåg att de fått ett bra bemötande och en bra relation till sin socialsekreterare ansåg att socialsekreteraren blev en stor del av deras liv och att de kunde vända sig till dem.

Klienterna har olika åsikter om vilket bemötande de föredrog från socialsekreteraren. En del föredrog att socialsekreterarna var raka och hårda och kunde pusha dem i utmanande situationer, medan andra ville ha någon mjukare och mer förstående. Socialsekreterarna uttryckte att de var medvetna om att olika klienter är i behov av olika bemötanden. De gör en skillnad i vilket bemötande de ger beroende på vilken typ av person klienten är samt hur motiverad klienten är till mötet.

Socialsekreterarna upplevde sig ofta vara ihärdiga i sina försök att komma i kontakt med sina klienter, även då det är klienter som ofta missar tider, avbokar eller inte dyker upp. Socialsekreterarna menade på att det gäller för dem själva att ligga steget före och att det är ett bemötande från klienten att inte dyka upp *”Om någon inte vill komma hit... då står det för någonting”* (SK6). Detta, att en socialsekreterare anstränger sig, är något som uppskattas av

de flesta klientinformanter *"Hon var en underbar kvinna som kämpade som fan för mig. Det gjorde hon verkligen. Hon kom på hembesök och hon kämpade mer än jag fattade då. Det gjorde hon faktiskt."* (KK1). Klienterna har även poängterat vikten av att socialsekreterarna ser behoven utifrån klientens förutsättningar och att de inser allvaret i situationen. Klienterna har upplevt det som mycket viktigt för förtroendeskapandet att socialsekreterarna har tagit fäste på det som klienten har betraktat som betydelsefullt. Exempel på detta, utifrån klientinformanternas intervjuer, är en jämn kontakt med socialsekreteraren, att socialsekreteraren besöker klienten på behandlingen eller att de anstränger sig för att hitta boenden till klienternas husdjur. De flesta klienter har gett uttryck för att de har upplevt det extra positivt när deras kontakt på socialtjänsten har haft personliga erfarenheter av missbruk, men även när de har stor kunskap inom området på grund av arbetslivserfarenhet:

"Hon var ärlig och rättfram, men inte pekpinnar utan att hon försökte... Hon såg det friska i mig. Så det var att jag fick det bemötandet som gjorde att den här människan kan jag lita på, henne vågar jag berätta det här för, för hon kommer inte klassa mig som tokig utan hon kommer att vara professionell." (KM3).

Om socialsekreteraren inte har insett vad som är viktigt för klienten upplever klienten sig bli nonchalant bemött i kontakt med socialtjänsten. Flertalet av klientinformanterna har bytt eller haft flera kontakter med socialtjänsten. Anledningen till att ett flertal klienter har bytt socialsekreterare beror både på att kontakten har påbörjats i olika skeden av livet samt att klienten har varit missnöjd med socialsekreterarens bemötande. En del klienter upplever att bemötandet har varit sådant att det inte har kunnat bilda ett förtroende emellan klienten och socialsekreteraren och hälften av klientinformanterna har vid något tillfälle i kontakten upplevt sig bli misstrodda. Rädsla och osäkerhet för att bli kategoriserad har gjort att klienten har haft svårt för att öppna upp sig *"Jag var rädd att jag skulle få en stämpel på mig."* (KM3). En del klientinformanter anser även att socialsekreterare kan ha förutfattade meningar om dem bara för att klienterna kommer dit med en viss typ av problematik. Detta upplever klienterna har påverkat bemötandet på ett negativt sätt:

"...så hade de ju en schablonbild om vem man var. Den gjorde mig jävligt illa den bilden och de gjorde inte att mitt missbruk fick nåt stöd på den tiden utan det eskalerade och blev bara ännu värre." (KK9).

Socialsekreterarna gav uttryck för att de anser att det är viktigt att lära känna själva klienten och att försöka att inte lyssna enbart på kollegors tidigare erfarenheter av den specifika klienten. En av socialsekreterarna belyste även att det är väsentligt att i vissa fall inte tillskriva klienten en kategori ”... annars finns det en risk att jag gör en felbedömning och att bemötandet upplevs fel”. (SM7). Klienterna uttryckte att dåliga erfarenheter av socialtjänsten sätter sina spår och det blir svårare att upprätta en ny kontakt igen.

Påverkan

Samtliga klienter upplevde att deras eget bemötande påverkades utifrån hur de upplevde att socialsekreterarna bemötte dem. Det är till exempel lättare att bemöta socialsekreterare positivt om socialsekreterarna själva är positiva. ”Det går ju inte att vara sur på folk som är glada”. (KK1). ”Är det en lugn människa man har framför sig så är man snällare.” (KK9). De klienter som tycker att de blev dåligt bemötta av socialtjänsten upplevde att de triggades igång och att det påverkade deras eget bemötande på ett negativt sätt. ”Jag var lika svinig tillbaka. Så jag var nog inte alls så trevlig. Men det slutade i alla fall med att jag tog hela skrivbordet så och bara välte rakt över honom.” (KM11).

Samtliga klienter påpekar att bemötandena påverkar varandra växelvis. Deras eget bemötande påverkar socialsekreterarnas bemötande lika mycket som socialsekreterarnas bemötande påverkar deras. Socialsekreterarna uttrycker också dessa åsikter:

”Jag formas av hur klienten är här på samtal.” (SK6).

”Hur man är spelar en stor roll för hur klienten bemöter oss, för vi bemöter dem olika beroende på hur de bemöter oss. Är det någon som är väldigt trevlig, ja, då är man rätt så trevlig tillbaka och man kanske kan skratta och sådär... Är det någon som är i kort i tonen blir ju vi mera... Man blir mer formell och man är kanske inte lika trevlig tillbaka. Så det gör ju jättemycket. Klientens attityd... Även om det är vi som har ansvaret så påverkar de mycket.” (SK5).

Socialsekreterarna lyfter även fram att ansvaret för att bemötandet ska bli bra ligger på socialsekreterarna.

6.2 Makt

Det som kom fram utifrån den insamlade rådata var att en del klienter upplevde att det ofta blev en uppdelning mellan socialsekreterare och klient.

”Det är mycket vi och dem, ni och klienter och såhär. Men det är faktiskt ingen skillnad på oss. Fan, vi är alla människor, sen kan vi hamna i olika situationer i livet och det händer olika saker och vi går olika vägar. Men någonstans så är vi ju ändå alla människor och det är ju det viktigaste alltså”. (KM11).

Samtliga klientinformanter önskar att socialsekreterarna ska vara trevliga och räkna klienten som jämställd med socialsekreteraren. Dessutom anser de att det är väsentligt att socialsekreteraren följer lagar och inte hittar på andra regler. En klient som mötte en socialsekreterare som inte följde lagen uttryckte sig *”Han var ett riktigt svin. Han höll sig inte till socialtjänstlagen, utan det var mer för att jävlas alltså. Han godkände inte någonting och han hade egna regler på allt. Man flippade ju ut på han...” (KM11).* Detta resulterade i att klienten blev upprörd och inte längre var intresserad av att få hjälp från socialtjänsten.

Socialsekreterarna gav uttryck åt att de inte upplever någon vi och dem – känsla. Dock anser socialsekreterarna att de försöker undvika den formen av uppdelning, men att klienten påverkas av sin kontakt med socialtjänsten *”Men bara det att komma till socialtjänsten, det gör nog något med en.” (SK5).* De flesta klienterna upplevde inte sig själva som klienter, men vissa gav uttryck till att de under sin tid på socialtjänsten har lärt sig ett visst beteende för att få sin vilja igenom.

Flertalet av klienterna anser sig vara i behov av att lägga upp en strategi för att skydda sig själva samt att styra mötet *”Jag la upp den här strategin, de ska fan inte komma för nära mig. Okej om de säger att jag ska gå det här programmet, då gör jag väl det, men det där med personlighetsförändring och sånt, nej, nej, nej” (KK1).* Strategierna handlar om att inte släppa in socialsekreteraren för mycket och försöka att tillsynes genomföra de krav som socialsekreterarna sätter på dem *”Lämnade urinprov och gjorde mitt bästa för att visa att jag inte höll på med nånting. Vilket jag gjorde. Våldigt, väldigt mycket.” (KK9).* Några av klienterna ansåg att de hade en större chans att få sin vilja igenom om de gav socialsekreterarna ett trevligt bemötande. Några klienter fann det dock effektivast att vara aggressiv *”För jag skriker rätt bra om jag vill ha nånting. Jag kunde vara högljud, flängig*

och skrikig och våldsam. Precis så som du kan tänka dig att jag betedde mig så gjorde jag säkert det och lite till.” (KK9).

Mer än hälften av klienterna upplevde att ett verkningsfullt tillvägagångssätt för att få det klienten ville var att använda sig av lögnen ”*Man går omkring och ljuger för soc. om varför man är där och hoppas att de går med på det* (vår kommentar: försörjningsstöd) *så att man får pengar till knarket. Jag behövde inte till mat och sånt att leva, utan det var till knarket”.* (KM10). En annan strategi för att hålla avståndet från socialtjänsten kunde även vara att framställa sig på ett sätt för socialsekreterarna som att saker gick bättre än de gjorde:

”Jag behandlade dem, ja, som nollor egentligen för jag dribblade bara runt de. Jag gick dit med en förespegling om att jag ville ha hjälp men innerst inne ville jag ju inte det. Det är ju mycket spelet för galleriorna att jag går dit så lugnar jag ner allting runtomkring. Köper tiden.”(KM4).

Socialsekreterarna upplevde att klienternas bemötande kunde styra mötet i olika riktningar. Detta visade sig i socialsekreterarnas upplevelse att vissa bemötande från klienterna är svårare att hantera än andra. Exempelvis menar socialsekreterarna på att utåtagerande bemötande från klienterna kan hanteras, men om en klient bemöter en med passiv aggressivitet är det svårt att veta hur socialsekreteraren ska bemöta dem tillbaka. En socialsekreterare ger ett exempel på en sådan situation då personen i fråga upplever sig hamna i underläge och känner sig osäker då klienten bemöter genom att vara passivt aggressiv. I ett försök att återfå kontrollen ändrar socialsekreteraren sitt bemötande genom att bli mer markerande mot klienten.

Som nämnts tidigare upplevde klienterna sig ha en låg kunskap om socialtjänstens funktion men även om sina egna rättigheter som klient. Ju längre kontakt med socialtjänsten, desto större erfarenhet och mer kunskap. De flesta av klienterna upplevde att deras kunskap inte bara gav de en positivare bild av socialtjänsten utan även en större förmåga att tillfråskansa sig sina rättigheter. Några av dessa rättigheter som klientinformanterna tog upp som exempel möjligheten till överklagan över handläggares beslut samt möjligheten att byta handläggare. ”*Jag sa att jag inte ville träffa den där kvinnan igen för jag tyckte inte om henne. Och då vaskade han fram en annan person som jag fick träffa samtidigt.”* (KM3). I vissa fall nyttjades inte klientens makt, vilket till viss del kan bero på förhoppningar eller brist på kunskap om ens rättigheter. En klientinformant förklarar varför hon/han inte bytte handläggare trots ett upplevt negativt bemötande ”*Jag hade väl ändå en förhoppning om att*

jag skulle få stopp på allting. Och i min naivitet så trodde jag att det skulle gå, så var skulle jag ta vägen liksom?” (KK9). En av socialsekreterarna lyfte fram att makt inom det sociala arbetet är framträdande och att ”vi har makt för att vi vet mer om hur organisationen fungerar och vilka lagar som gäller. Vi är också vana vid det här med bemötande.”(SM7).

7. Diskussion

7.1 Analys

I detta avsnitt kommer de frågeställningar som har sitt ursprung i studiens syfte att besvaras. Studiens resultat kommer således att diskuteras och tolkas. Syftet med studien är att förstå bemötandet mellan socialsekreterare och klient utifrån deras individuella skildringar av möten inom socialtjänsten. Studien syftar även till att förstå hur de båda aktörerna påverkar varandra i interaktionen och om det existerar andra påverkande faktorer.

Utifrån tidigare forskning samt ett interaktionistiskt perspektiv och ett maktperspektiv skall nu resultatet analyseras.

Interaktionistiskt perspektiv och tidigare forskning

Utifrån ett flertal forskares och teoretikers redogörelser för interaktionismen samt den tidigare forskningen kommer vi analysera resultatet. Interaktionismen har sina rötter i socialpsykologin och handlar huvudsakligen om hur människor påverkar varandra i sitt agerande och i sitt identitetsskapande genom interaktion (Trost & Levin, 2010).

Cooley (1981) lyfter fram att människans beteende påverkas i samspel med andra människor. I överensstämmelse med Cooley (1981) så visar resultatet att socialsekreterarna påverkades att ändra sitt eget bemötande utefter hur klienten bemötte dem. Socialsekreterarna menar på att ett passivt bemötande från en klient kan resultera till att socialsekreteraren blir mer formell i sitt framträdande. Vid en självvald kontakt är klienten mer aktivt deltagande vilket socialsekreterarna ofta upplever blir en trevligare kontakt och de båda aktörerna blir mer avslappnade i bemötandet till varandra. Samtliga av de intervjuade klienterna ansåg att ett positivt bemötande från socialsekreteraren underlättade för dem själva att känna sig positivt inställda samt bemöta positivt tillbaka. De flesta klientinformanter upplevde att när socialsekreterarnas bemötande var negativt så bidrog det till att klienten responderade negativt och eventuellt triggades ett aggressivt beteende igång hos klienten. En del av klientinformanterna upplevde dock att de påverkades av ett upplevt negativt bemötande känslomässigt men att detta inte tog sig uttryck i deras eget bemötande.

Trost & Levin (2010) utvecklar bemötande genom att nämna att det finns ett flertal faktorer som kan påverka bemötandet utöver andra människors bemötande. Exempel på sådana faktorer är känslotillstånd och livssituationer. Ur resultatet går det inte att avgöra exakt vilka faktorer som påverkade interaktionen i informanternas nämnda möten, men samtliga informanter upplever att klientens bemötande påverkas av anledningen bakom mötet. Om klienten har blivit kallad till socialtjänsten visar resultatet på att klientens bemötande kan framstå som mer passivt. Detta upplevs av socialsekreterarinformanterna i vissa fall som att klienterna saknar viljan till att samarbeta.

Resultatet visade även att vilket känslotillstånd klienten befann sig i påverkade hur klienten tolkade socialsekreterarens bemötande. Dock framkom det inte i resultatet huruvida socialsekreterarna ansåg att deras eget bemötande påverkades av sitt egna känslotillstånd. Klientinformanterna menade även på att deras eget bemötande påverkades av olika omständigheter i deras livssituation så som hur relationerna i deras nätverk såg ut eller hur deras boende- eller ekonomiska situation tedde sig. Klienterna talade även om en skillnad i deras eget bemötande beroende på om de var aktiva eller inaktiva i sitt missbruk. Ett aktivt missbruk korrelerade ofta med att de upplevde sitt eget bemötande vara negativt gentemot socialsekreterarna. I ett aktivt missbruk menade en del av klienterna på att de tenderade att vara antingen mer passiva, mer känslolösa eller aggressiva under mötet. Dessutom kunde tillståndet påverka klientens tolkning av socialsekreterarnas bemötande så att vissa av dem stundtals kände att socialsekreterarna inte ville deras bästa. Retrospektivt anser en del klienter att missbruket gjorde dem till en annan person och att socialsekreterarna i många fall ansträngt sig för att göra så att mötet skulle få en så bra utkomst för klienten som möjligt. Detta är något som socialsekreterarna också upplever då de anser att de anstränger sig för klientens skull i de olika ärendena.

Billquists (1999) studie visar bland annat på att vad som betraktas som ett positivt och ett negativt möte är viktigt för klienter. Även om vår studie inte har fokuserat på vad som betraktas som ett positivt eller negativt bemötande så är det ändå ett område som har framträtt tydligt i resultatet. I Halls (2001) studie framkom det att klientens uppfattning om handläggarens bemötande inte påverkades av utkomsten av mötet, vilket stämmer överens med vårt resultat. Vad beträffande uppfattningar om positivt och negativt så uppfattas mötet som negativt om handläggaren är för byråkratisk, medan de möten som betraktades som positiva skildrades som att klienterna upplevde att handläggaren behandlade dem med

respekt, såg dem som individer samt inte misstrodde klienten (Hall, 2001). Skaus (2007) tankar belyser även vikten av att den professionella lyfter fram det personliga i mötet för att tilliten ska öka. Samtliga informanter i vår studie menar på att ett gott bemötande handlade om att respektera varandra, uppmärksamma individen samt och att skapa ett förtroende. Klientinformanterna lade specifikt fokus på att de förknippade socialsekreterarens förmåga att känna av och anpassa sig till ett bemötande som passade individen samt tog fäste på det som klienten såg som betydelsefullt med ett gott bemötande. Dessutom upplevde klientinformanterna det vara positiva om socialsekreteraren själv har haft tidigare erfarenheter av samma problematik. Detta ledde till att klienten kände sig mer förstådd vilket ökade tilliten till socialsekreteraren. Ett negativt bemötande innebar för klienterna att de upplevde sig nonchalerad samt att klienterna blev bemötta med misstrohet eller förutfattade meningar. Socialsekreterarinformanterna anser att för att det ska bli ett gott möte så ska individen bemöta någon annan så som den önskar bli bemött själv och även att det är viktigt att anpassa bemötandet utefter vilken person som individen ska bemöta.

Goffman (1970) menar på att individer spelar olika roller och gör olika framträdanden inför varandra för att presentera sig så som personen i fråga vill framstå eller tror förväntas av den i ett specifikt sällskap. Goffmans (Hughes & Månsson, 1988) tanke om att individen framträder på en scen framför en publik kan liknas vid ett socialtjänstmöte där både socialsekreteraren och klienten framställer sig i sina specifika roller. Vårt resultat stämmer endast till viss del överens med Goffmans (1970) resonemang om den dramaturgiska scenen. En del av klientinformanterna valde att medvetet presentera sig på ett sätt som klienten upplevde att socialsekreteraren förväntade sig. Detta kunde innebära att klienten försökte vara tillmötesgående och trevlig gentemot socialsekreteraren för att styra mötets utgång. Klienterna kunde även välja att inte dela med sig av hela sin problematik för att försöka framstå som att de hade situationen under en större kontroll än vad som stämde med verkligheten. Detta kan liknas vid Goffmans (1970) tankar om att upprätthålla sin självbild och hålla masken inför andra. En del av klientinformanterna upplevde sig dock så pass orkeslösa och desperata när de kom i kontakt med socialtjänsten att de inte hade tid eller ork att lägga på sitt framträdande. Dessa klienters mål var endast att komma till själva mötet och få den hjälp de behövde, de hade inga tankar på hur de presenterade sig själva.

Vad beträffande att informanterna skulle uppleva att de hade olika roller i mötet var inte något som kom fram speciellt tydligt i resultatet, utan aktörerna såg snarare varandra som

medmänniskor. Dock upplevde en del av klientinformanterna att det fanns en uppdelning mellan socialsekreterare och klienter. Vi ansåg det vara ett tecken på att de hade olika roller. Vi tolkar resultatet som att socialsekreterare och klienter utgår ifrån olika referensramar i sitt rollskapande. Socialsekreterarna använder till exempel en annan typ av terminologi och är utbildade in i rollen som professionell, medan klienten blir tilldelad rollen i mötet med socialtjänsten.

Boglund mfl (1972) menar på att det icke verbala samspelet är en väsentlig del i interaktionen. Genom den icke verbala kommunikationen kan individen förstärka det intryck personen vill ge den andra, vilket också påverkar den andres tolkning av bemötandet. Detta stöds även av Goffman (Hughes & Månsson, 1988). Socialsekreterarna i vår studie gav uttryck för att uppförande, mimik och klientens kroppsrörelser påverkade hur de upplevde bemötandet. Klienterna nämnde inte i deras utsagor annat än att socialsekreterarens uppförande var en viktig del för upplevelsen av bemötandet. Dock upplevde vissa av klienterna att det var viktigt att presentera sig själva och sitt yttre på ett positivt sätt som skulle göra att de såg bra ut inför socialsekreteraren.

Resultatet går även att koppla till Meads (1976) tankar om att människan justerar sitt agerande och bemötande i förhållande till den sociala kontexten och förväntningarna som finns där. Genom att i möten anta den andre personens roll kan människan se sig själv utifrån andras ögon och således påverka sitt beteende utefter det. I resultatet framgick det att socialsekreterarna satte sig in i klientens situation som hjälpsökande. Detta för att anpassa sitt eget bemötande efter hur de själva skulle velat bli bemötta ifall de vore klienter. Vi tolkar det även som att socialsekreterarna har en viss föreställning och norm av hur ett socialtjänstmöte ska te sig, och styrs utefter de förväntningarna i sitt eget handlande. Denna norm och föreställning går att liknas vid Meads (1976) ”Den generaliserande andre”. Genom den ”generaliserande andre” kan en individ skapa en bild av vad som förväntas av den andre parten i interaktionen. Detta stöds av resultatet där socialsekreterarna beskriver att de ofta vet hur klienten ska agera och bemöta dem tillbaka, beroende på mötets anledning. Vi tolkar detta som att socialsekreterarna har så pass mycket erfarenhet av socialtjänstmöten att de utvecklar en bild av vad som kan förväntas av den andre parten beroende på omständigheter.

Även klientinformanterna pratar om förväntningar, i detta fall om förväntningar i form av vad socialtjänsten kan hjälpa dem med. Förväntningarna bygger på föreställningar om vad

socialtjänsten, ”den generaliserande andre”, kan erbjuda för stöd i deras problematik. Klienterna ändrade sitt agerande och bemötande efter föreställningar om vilken hjälp de ville ha, exempelvis pengar eller en särskild behandling. En del av klientinformanterna beskriver att de bemötte socialsekreterarna på det sätt de ansåg var mest lämpligt för att öka deras chans att få sin vilja igenom och påverka mötets utkomst. Detta kan liknas vid att klienterna hade en föreställning om vad ett önskvärt agerande är på socialtjänsten och ändrade sitt bemötande efter det. Ur vårt resultat framkommer dock att informanterna upplevde att deras bemötande kunde se olika ut beroende på vilket bemötande de fick tillbaka av den andre parten. Således blir det svårare att urskilja att informanternas beteende och bemötande påverkades enbart av föreställningen om ”den generaliserande andre”. I detta fall blir Meads (1976) tanke om ”I” och ”Me” mer tillämpligt. Hur ”I” agerar och bemöter beror på reaktionen av vad den andre parten säger och hur ”Me” responderar på det. Både socialsekreterarna och klienterna ett eget ”Jag” som påverkas av samspelet mellan ”I” och ”Me”. Detta speglas i deras agerande och bemötande. Informanterna upplever att de påverkades både till ett sämre och bättre bemötande. Således justerar individen sitt agerande efter den andres bemötande och beteende.

Maktperspektiv och tidigare forskning

Vi kommer här att analysera resultatet utifrån ett flertal forskares och teoretikers redogörelser. Dessutom kommer vårt resultat analyseras utifrån Billquists (1999) forskning och Skaus (2007) tankar om att tillämpa kunskaper om makt.

Makt är möjligheten att påverka och där det är någon som underkastar sig makten och någon som utövar den (Franzén, 2005, Petersson, 1991). Den som är underordnad bör dock inte betraktas som passiv då makten påverkar den underordnade att aktivt handla och ge gensvar (Edwards, 2008).

Enligt Foucault (1988, 1980) utövas makt i samspel mellan människor och är en påverkande och ständigt närvarande faktor i relationerna. Vem som utövar makten varierar och makten rör sig således i en cirkel mellan individer och grupper. Foucault (Franzén, 2005) menar även på att motstånd hör samman med makt och att var och en för sig inte kan existera utan den andra. Resultatet i vår studie visar på ett samband mellan makt och motstånd. Både socialsekreterarna och klienterna nämner situationer då klienterna visat ett passivt eller ett aktivt motstånd. Ett passivt aggressivt motstånd kan av socialsekreterarna tolkas som ett hot då socialsekreteraren upplever sig hamna i underläge och inte vet hur situationen ska hanteras.

Socialsekreteraren använder då ändrad ton mot klienten och blir mer markerande för att upprätthålla makten i den professionella rollen. En klient som sitter tyst och inte vill svara på tilltal kan socialsekreterarna uppleva som att klienten inte är samarbetsvillig och oengagerad. Även i de situationer då klienterna inte dyker upp till ett möte upplever socialsekreterarna att det tyder på någonting. Exakt vad det betyder varierar i åsikt beroende på den aktuella situationen eller klienten, men socialsekreterarna anser att det är en form av passivt beteende från klienten som är en form av bemötande gentemot socialsekreteraren. Ett aktivt motstånd kunde innebära att klienten bytte socialsekreterare, motiverade varför de skulle ha en viss insats eller uttryckte verbalt eller ett fysiskt missnöje. Makten kan genom denna typ av motstånd förflyttas under mötets gång. Detta innebär att möten är dynamiska i ett och samma möte.

Swärd & Starrin (2006) menar på att det existerar en ojämnr maktbalans mellan socialsekreterare och klient. Klienten kan i många fall hamna i underläge då makten till och med kan framstå som osynlig i vissa lägen vilket gör den svårare att försvara sig emot. Vi tolkar vårt resultat som att socialsekreterarna i bemötande gentemot klienten döljer maktaspekten genom att ändra sitt språk samt att ändra beteendet för att inte förknippas med en myndighetsperson. Enligt resultatet upplevs detta som något eftersträvansvärt då klienterna önskar att socialsekreterarna ska bete sig som att det inte existerar någon skillnad mellan de båda parterna och att de alla ska bete sig som medmänniskor. Även socialsekreterarinformanterna uttalar sig om att de ändrar sitt beteende för att bemötandet ska upplevas positivt. Enligt Skau (2007) skulle detta dock kunna ses som en strategi som socialsekreteraren använder sig av för att upprätthålla sitt eget övertag och göra det svårt för klienten att uppmärksamma detta (Ibid.).

Billquists (1999) studie menade på att det förekommer att klienterna i sin beroendeställning inte alltid ses som enskilda individer utan bemöts av socialsekreteraren med ett standardiserat arbetssätt. Då socialsekreteraren utgår ifrån ett kategoriellt tänkande kring individen är det också större risk att klienten möts med misstrohet då det ingår i schablonbilden att den gruppen av klienter inte går att lita på (Ibid.). Resultatet visar att klienter i vissa fall erfar att de inte blir bemötta som individer utan att de möts av en färdig bild om vad det innebär att vara i den problematiken de är i. Detta menar klienterna på stjärper mer än hjälper och att det påverkar bemötandet i stort. Resultatet visar även att en del av klientinformanterna upplever skam både för sin problematik och för sin kontakt med socialtjänsten. Dessutom saknar

klienterna kunskap om socialtjänstens funktion, vilken typ av insatser de kan tänkas få och således saknas även kunskap om deras rättigheter. Detta gör att klienterna får förlita sig på att socialsekreteraren förmedlar den kunskap de behöver samtidigt som de själva på grund av skam och brist på vetskap om socialtjänstens arbetssätt inte uppger rätt information.

I Billquists (1999) studie framkommer det också att socialsekreteraren har ett övertag genom bland annat sin professionalitet och de lagar de använder sig av. I Billquists (1999) resultat framträder vikten av att socialsekreterarna använder just dessa faktorer i sitt utövande av makt. Det finns exempel i vårt resultat som belyser att om socialsekreteraren inte framstår som professionell och inte följer lagboken så upplever inte klienterna socialsekreterarnas makt som legitim. När socialsekreterarnas makt inte är legitim upplever klienterna även att de själva saknar makt då de saknar möjlighet att påverka och göra motstånd mot makten.

Swärd & Starrin (2006) poängterar även att klienten inte saknar makt och att det mellan socialsekreterare och klient pågår ett taktiskt spel. Billquists (1999) studie lyfter också fram att båda parterna har olika strategier för att styra mötet i en viss riktning. Detta stämmer bra överens med vårt resultat då det var tydligt att klienterna i många möten och bemötanden använde sig av olika typer av strategier för att antingen göra motstånd mot makten eller att tillfälligt vara den som utövar makten. Strategierna var olika utformade men kunde vara allt från att göra ett passivt motstånd till att utföra ett våldsamt beteende eller att visa upp en positiv bild av sig själv. Framträdande i resultatet var att lögner eller undanhållande av information var två strategier som var effektiva.

Genom Bourdieus (1977) tankar om doxa så lyfts sambandet mellan kunskap och maktutövning fram. Bourdieu (1977) menar på att det finns olika sociala fält i samhället som har specifika tankegångar, rutiner och regler om vad som är rätt och fel. Dessa tankegångar och regler kallar Bourdieu (1977) för doxa. Den som hanterar doxan vinner således företräde. I vårt resultat gav socialsekreteraren uttryck för att de i egenskap av socialsekreterare är insatta och har mer kunskap om organisation vilket ger dem ett maktföreträde framför klienterna. Maktföreträdet förstärks även av att socialsekreteraren är van vid det professionella mötet, då den parten vistas mer i sådana sammanhang inom socialtjänsten.

Det går även att avläsa från resultatet att klienterna kunde utöva makt i möten med socialtjänsten. Klientinformanterna upplevde att efter en tids kontakt med socialtjänsten fick

de en större erfarenhet och mer kunskap om hur organisationen fungerade och vad deras rättigheter var. Detta tolkar vi även som att klientens möjligheter till makt korrelerar med hur lång tid personen har varit klient. Vissa av klienterna uttryckte att de var oroliga, rädda och osäkra när de kom till socialtjänsten första gången. Detta kan tolkas som att bristen på tidigare erfarenhet om hur socialtjänstmöten kan te sig ledde till att de blev osäkra i sin nya roll. Ju längre kontakten med socialtjänsten varade ju lugnare och säkrare upplevde sig klienterna i mötet. Genom erfarenhet utvecklades klienterna till att bli mer säkra i sin roll och anpassade sitt agerande utefter det. Med kunskapen om sina rättigheter och hur systemet fungerar framstår det som att klienterna fick mer makt. Detta tolkar vi som att klienterna fick kunskap om socialtjänstens doxa och i och med det växte även individens möjlighet att styra mötet. Socialsekreterarinformanterna menar också på att klienterna får mer erfarenhet och kunskap efter en långvarigare kontakt med socialtjänsten. Socialsekreterarna uttrycker dock att en klient påverkas av sin kontakt med socialtjänsten och att ju längre kontakt klient haft ju mer lätthanterlig blir klienten då individen redan har mycket förkunskaper om hur arbetet går till.

7.2 Konklusion

Studien har syftat till att förstå bemötande genom individuella skildringar av möten upplevda av socialsekreterare och klienter inom socialtjänsten. Vi upplever att vi har ökat vår förståelse om hur både klienter och socialsekreterare som aktörer bemöter varandra och blir bemötta. Studien syftade även till att förstå hur de båda aktörerna påverkar varandra i interaktionen och om det existerar andra påverkande faktorer.

Något som är framträdande i resultatet är att klienterna är emotionellt och funktionellt styrda i sitt bemötande gentemot socialsekreterarna. I motsats till klienterna är socialsekreterarna instrumentellt orienterade i sitt bemötande genom att de är inriktade på syftet med mötet. Detta tolkade vi utifrån att båda informantgrupperna nämnde känslor samt motiv som faktorer som endast påverkade klientens bemötande. Således uppmärksammades inte att socialsekreterarnas bemötande påverkades av dessa faktorer. Vi tolkar resultatet som att det inte finns tillräckligt med handlingsutrymme för socialsekreterare att styras av emotioner då de måste behärska sin professionella roll. Klienten däremot är personligt involverad i ärendet och det faller sig således naturligt att klienternas har starka känslor då det handlar om deras liv. Det som är intressant är att deras emotioner är så starka att bemötande påverkas. Vi menar på att klienterna gör det möjligt att belysa allvaret i sin situation genom att lyfta fram sina emotioner i bemötandet. Indirekt kan klienterna således genom emotioner påverka hur

socialsekreteraren uppfattar dem och deras bemötande. Dock är detta något som vi upplever att klienterna kan göra både medvetet och omedvetet.

Livssituationen samt den aktuella situationen är också faktorer som påverkar bemötandet. Ovanstående faktorer kan göra att klienterna är mer angelägna eller motsträviga till hjälp ifrån socialtjänsten. De kan vara mer öppna eller mer slutna beroende på hur de upplever sin situation. Ur resultatet framkommer det nämligen även här som att det är klienterna som påverkas av dessa faktorer och inte socialsekreterarna. Kontentan är således att klienterna påverkas mer av utomstående faktorer i sitt bemötande än vad som visar sig hos socialsekreterarna. Vår förförståelse är att alla individer mer eller mindre påverkas av faktorer i sin omgivning således även socialsekreteraren. Dock framgår inte detta i resultatet. Vi tolkar det som att det finns normer i det sociala fältet som säger att den professionella utifrån sin roll inte ska påverkas av faktorer i sin omgivning.

Genom teoribildningen framkom det tydligt att aktörer påverkar varandras bemötande växelvis. Således var inte detta något överraskande att det var återkommande i vårt resultat. Resultatet visade att det varierar vem som bemöter vem, men även att båda aktörerna blir bemötta. I resultatet framstår även makt vara en betydande del av bemötandet. Detta genom att det i interaktionen mellan människor alltid existerar makt i relationen. I resultatet framgår detta då socialsekreterare och klienter har tagit upp exempel på maktens inverkan på bemötandet. Genom olika maktstrategier förklarar informanterna hur de har försökt styra mötets riktning. Detta leder till att individerna indirekt har förmedlat makt i sina bemötanden. Det är inte bara genom makt som informanterna påverkar varandra utan det är även en vanligt förekommande del i interaktionen. Påverkan leder även till att informanterna anpassar sig efter varandra.

Vi upplever det som intressant och oväntat hur tydliga socialsekreterarna var med att de blev påverkade av klienternas bemötande. Detta stämmer förvisso överens med vår förförståelse om att individer påverkar varandra i deras bemötanden. Den tidigare forskningen lägger dock fokus på den professionellas bemötande och således lyfter den endast fram klienten som den som blir bemött. I forskningen framgår det således inte att klienten påverkar genom sitt bemötande gentemot socialsekreteraren. Enligt vårt resultat blir klienten bemött av socialsekreteraren, men är även själv den som bemöter. Vem som har huvudansvaret för bemötandet framkommer egentligen inte i resultatet utöver att socialsekreterarna har lyft fram att det ligger på den professionella. Socialsekreterarna vill således inte lägga ansvaret på

klienten. Klientinformanterna lyfter dock inte fram att det är den professionella som bör ha huvudansvaret. Klienterna lade snarare mer fokus på sitt eget bemötande och hur viktigt det var för interaktionen. Detta anser vi tyder på att klientinformanterna hade en stor insikt om sitt eget bemötande och inte såg sig själva som utsatta i den hjälpsökande situation som de har befunnit sig i.

Vi upplever att den allmänna föreställningen är att det ska vara problematiskt att få klienter att ställa upp i studier som handlar om deras eget bemötande. Trots detta har det varit förvånansvärt lätt att både komma i kontakt med klienter samt att få intresserade att delta i studien. Då vi själva upplever att det är svårt att uppmärksamma vårt eget bemötande trorde vi att detta skulle kunna försvåra möjligheten för informanterna att svara på intervjufrågorna. Dock visar studiens resultat att detta var ett ämne som det fanns mycket information om och som deltagarna gärna ville tala om. Det finns etiska bekymmer med att intervjua klienter och vi upplever att det existerar en allmänbild beträffande studier som genomförs av studenter att det nästan inte är tillåtet att använda klienter som informanter. Vi anser dock att vår studies resultat är tillräckligt intresseväckande för att tänka om beträffande klienter som urval. Tack vare att vi valde att intervjua klienter som en del av denna studie så kom information fram i resultatet som annars inte hade belysts.

Utifrån vårt resultat kan således slutsatsen dras att klientens bemötande också är en viktig del i mötet mellan klient och socialsekreterare. Klienten bör ses som någon som är aktiv och har lika stor möjlighet att påverka interaktionen som socialsekreterarna. Det framkommer även att bemötande är något som är komplicerat trots att det används i människans dagliga samverkan. Vi vill dock framhålla att denna studie endast är ett steg på vägen att förstå bemötandet mellan socialsekreterare och klient. Vi har mer studerat skildringar om bemötande än att ha tagit del av en faktisk interaktion. Detta för att informanterna i denna studie inte har mötts och att varje skildring således står för sig själv. Med andra ord är denna studie en del av en mer komplex situation och det finns således stort utrymme för efterforskning.

7.3 Framtida forskning

Vi funderade i början på examensarbetet om det fanns någon annan metod som skulle kunna granska det ömsesidiga i bemötandet närmre. Om det fanns mer tid samt en möjlighet att minska de etiska riskerna med att studera bemötande genom att observera möten mellan socialsekreterare och klienter vore detta en intressant metod. Framförallt i kombination med

semistrukturerade intervjuer i direkt anknytning till mötet för att få en så stor inblick som möjligt. Ett annat sätt att studera ämnet vidare skulle kunna vara att lägga ännu mer fokus på klienternas bemötande. Vinjetfall eller inspelade filmsekvenser med påhittade klientbemötande skulle kunna konstrueras av oss som sedan presenteras för socialsekreterare. Socialsekreterarna skulle sedan kunna få agera utifrån hur han/hon skulle hantera situationen. Om möjlighet finns att utveckla denna studie i en senare uppsats önskar vi således fokusera oss mer på klientens bemötande eller att granska hur det växelvisa bemötandet påverkar varandra i en direkt bemötandesituation.

Referenser

- Allwood, M. C. & Erikson, G. M. (1999). *Vetenskapsteori för psykologi och andra samhällsvetenskaper*. Studentlitteratur, Lund
- Billquist, L. (1999). *Rummet, mötet och ritualerna*. Göteborg: Institutionen för socialt arbete.
- Boglund A & Lundén A & Näsman E. (1972) *Jag; Den Andre – spelet om dej och mej och dom utsötta. En presentation av symbolisk interaktionism och stämplingsteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Bourdieu, P. (1977). *Outline of a Theory of Practice*. Volume 16. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cooley, H. C. (1981). *Samhället och individen*. Stockholm: Bokförlaget Korpen.
- Denscombe, M. (2000). *Forskningshandboken - för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Studentlitteratur: Lund.
- Edwards, R. (2008). Actively seeking subjects? I Andreas Fejes & Katherine Nicoll (red.) *Foucault and lifelong learning. Governing the subjects*, s 21-33. London: Routledge.
- Eliasson, R. (1995). *Forskningsetik och perspektivval*. Lund: Studentlitteratur.
- Foucault, M. (1980). *Power/Knowledge: Selected Interviews and Other Writings 1972-1977*. London: Harvester.
- Foucault, M. (1988). *Politics, Philosophy, and Culture: Interviews and Other Writings, 1977-1984*. New York: Routledge.
- Foucault, M. (2003). *Övervakning och straff*. Lund: Arkiv förlag
- Franzén, M. (2005). "I fråga om makt. Diskurser, resurser, kontexter". Ingår i Goldberg, Ted (red.). *Samhällsproblem*. Lund: Studentlitteratur
- Goffman, E. (1970). *När människor möts. Studiet av det direkta samspelet mellan människor*. Stockholm: Bokförlaget Aldus/Bonniers.
- Grønmo, S. (2006). *Metoder i samhällvetenskap*. Lund: Liber

- Hall, S. (2001). *Det offentliga mötet – om etik, tilltro och bemötande på försäkringskassan*. Lund: Bokbox förlag.
- Holm, U. (2000). *Empati- att förstå andra människors känslor*. Natur och Kultur: Stockholm
- Hughes, J. & Månsson, S-A. (1988). *Kvalitativ sociologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Hydén, Lars-Christer (2001). Att bemöta och bemötas. Ur *Utan fast punkt: om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (2nd ed.). Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Peterson, O. (1991). *Makt – En sammanfattning av maktutredningen*. Allmänna förlaget: Göteborg.
- Maykut, P & Morehouse, R. (1994). *Beginning Qualitative Research - A philosophic and practical guide*. RoutledgeFalmer: London.
- Mead, H, G. (1976). *Medvetandet, jaget och samhället från en socialbehavioristisk ståndpunkt*. Lund; Argos.
- Skau, Greta-Marie. (2007). *Mellan makt och hjälp. Förhållandet mellan klient och hjälpare i ett samhällsvetenskapligt perspektiv*. Stockholm: Liber.
- Skogens, L. (2001). *Olika organisationsformer - olika bemötanden : en vinjettstudie av socialsekreterares bemötande och bedömning av socialbidragstagare med begynnande alkoholproblem*. Stockholm : Univ., Institutionen for socialt arbete.
- Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme – utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur.
- Swärd, H. & Starrin, B. (2006). "Makt och socialt arbete". Ingår i Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans (red.) (2006). *Socialt arbete: en grundbok*. Stockholm: Natur och kultur
- Thurén, T. (1991) *Vetenskapsteori för nybörjare*. Stockholm: Liber.
- Trost, J. & Levin, I. (2010). *Att förstå vardagen. Med ett symbolisk interaktionistiskt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.

Vetenskapsrådet. (2010). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Elanders Gotab. <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>

Bilaga 1

Hej,

Vi är två studenter som studerar nästsista terminen på Socionomprogrammet vid Linnéuniversitetet och som ska skriva ett självständigt examensarbete (c-uppsats), som en del i vår utbildning.

Vi har valt att studera bemötande mellan socialsekreterare och klienter. Vi är intresserade att veta mer om hur klienter upplever att de har bemött socialsekreterare. För att få helhetsbilden är vi också intresserade av hur klienter upplever sig ha blivit bemötta i kontakt med socialtjänsten. För att samla in kunskap om detta och få en bättre förståelse för ämnet skulle vi vilja göra intervjuer med klienter och socialsekreterare. Intervjun beräknas ta ungefär 30-60 minuter och den är planerad i enlighet med forskningsetiska regler.

Vi hoppas på att du är intresserad av att delta i studien. Till studien behövs ungefär 8-10 informanter. De kriterier som deltagarna behöver uppfylla är att 1, de ska vara över 18 år, 2, personen är inte längre aktiv i sitt missbruk samt 3, att personen har kommit i kontakt med socialtjänsten. Kön och vilket typ av drogmissbruk är inte av betydelse för studien.

Vi följer de forskningsetiska riktlinjerna vilket bland annat innebär att du som informant är anonym och har rätt att avbryta ditt deltagande eller ta tillbaka delar eller hela uttalanden i efterhand om du tycker att något är olämpligt. Studien kommer att användas som grund i vårt examensarbete och resultatet kommer bara att presenteras i ett större sammanhang. Vår handledare och kurskamrater kommer att ha tillgång till den och när uppsatsen är godkänd kommer den att publiceras elektroniskt på Linnéuniversitetets biblioteks hemsida, DIVA. Vi har tystnadsplikt och har inte rätt att föra vidare information som inhämtas under intervjuerna från en enskild individ, varken professionellt eller privat.

Din hjälp är viktig för oss och därför hoppas vi att du vill medverka!

Tack på förhand!

Vänliga hälsningar,

Jasmina Dedic, *****@hotmail.com, 0703-*****

Sabina Cadbrand, *****@student.lnu.se, 0735-*****

Handledare: Matts Mosesson, *****@lnu.se, 0470-*****

Bilaga 2

Samtyckeskrav

Du har samtyckt till att medverka i studien och vet vad studiens syfte är. Du har även fått ta del av dessa etiska krav;

- Information om vad det är studien ämnar undersöka
- Du har hela tiden rätt att avbryta sin medverkan i studien
- Du har rätt att inte svara på frågor som du anser inte är lämpliga
- Du har även rätt att få delar eller hela sina uttalanden strukna i efterhand om du tycker att något är olämpligt
- Vi som har intervjuat har inte rätt att föra vidare information som inhämtas under intervjuerna från en enskild individ, varken professionellt eller privat
- Inga namn på personer ska presenteras i det slutgiltiga arbetet, utan det är helt anonymt
- Uppsatsen kommer att examineras som en examensuppsats inom ämnet socialt arbete på Linnéuniversitetets biblioteks hemsida, DIVA.

Namn

Datum

Bilaga 3

Intervjuguide klienter

Bakgrund

Ålder

Kontakt med socialtjänsten

Missbruksproblematik

Bemötande

Vad är ett bemötande?

Första mötet på socialtjänsten

Kan du berätta lite om det första mötet?

Anledningen bakom det första mötet?

Gjorde du några förberedelser innan mötet?

Hur tycker du socialsekreteraren bemötte dig?

Hur bemötte du socialsekreteraren?

Det egna bemötandet

Hur viktigt tror du ditt eget bemötande är?

Påverkades ditt bemötande av hur socialsekreteraren bemötte dig?

Andra möten där bemötande varit centralt

Utveckling

Hur kunskapen/vetskapen om socialtjänsten utvecklats över tid

Hur det egna bemötandet utvecklats över tid, från första mötet till nutid.

Följdfrågor

Vad tror du det berodde på?

Hur hanterade du det?

Kan du utveckla?

På vilket sätt?

Kan du förklara?

Hur menar du då?

Vad menar du med det?

Avslutning

Finns det något annat som du vill ta upp?

Är det okej att återkomma till dig om ytterligare frågor skulle dyka upp?

Bilaga 4

Intervjuguide socialsekreterare

Bakgrund

Ålder

Arbetserfarenhet

Bemötande

Vad är ett bemötande?

Första mötet med en klient

Ge exempel på hur ett första mötet kan se ut?

Hur bemötte klienten dig?

Hur bemötte du klienten tillbaka?

Hur påverkas bemötandet beroende på om klienten är där självvvalt eller har blivit kallad?

Mönster i klientens bemötande

Kan du se en utveckling i klientens bemötande?

Andra möten där bemötandet varit centralt

Det egna bemötandet

Hur viktigt tror du ditt eget bemötande är för hur klienten ska bemöta dig?

Påverkas ditt bemötande av hur klienten bemöter dig?

Följdfrågor

Vad tror du det berodde på?

Hur hanterade du det?

Kan du utveckla?

På vilket sätt?

Kan du förklara?

Hur menar du då?

Vad menar du med det?

Avslutning

Finns det något annat som du vill ta upp?

Är det okej att återkomma till dig om ytterligare frågor skulle dyka upp?