

Examensarbete

Socialsekreterares syn på bemötandet av och relationen med klienter

En jämförande studie av försörjningsstöd och missbrukarvård



Författare: Ida Wiik
Camilla Johansson
Handledare: Weddig Runquist
Examinator: Agneta Hedblom
Termin: VT 2013
Kurskod: 2SA46E

Linneuniversitet

Thesis 15 credits, Social Work Study Programme

Authors: Camilla Johansson and Ida Wiik

Title: Social workers' view of treatment of and working relationship with clients - a comparative study of an economic assistance unit and substance abuse unit [Socialsekreterares syn på bemötandet av och relationen med klienter – en jämförande studie av försörjningsstöd och missbrukarvård]

Supervisor: Weddig Runquist

Assessor: Agneta Hedblom

Keywords: Socialworker, treatment, Economic assistance – and Abuse Unit, interaction, Street-Level Bureaucracy, symbolic interactionism

Nyckelord: Socialarbetare, bemötande, allians/relation, ekonomiskt biståndsenheten, vuxen – och missbruksenheten, interaktion, gräsrotsbyråkrat, symbolisk interaktionism

Abstract

Our aim with this study is to explore socialworkers perception of what is a good treatment is and how to establish good relationship with their clients. We have decided to limit our study with social workers in Economic assistance and Abuse Units in social services and explore if we can discern any differences between the units. We have chosen to use qualitative methods to achieve the aim of this study. We interviewed a total of seven social workers, of which three were from Abuse unit and four were from Economic assistance unit. One of the theoretical frame we have used is Goffmans (1970, 1974) theories about social interaction in which he explains the social encounter between social workers and clients. Blumers (1969) symbolic interactionism was used as our second theoretical point, where he explains the social interaction as a complex mechanism. We also used a theory related to the worker's discretion and we have assumed Johansson's (2007) interpretation of Lipsky theories of Street-Level Bureaucracy to understand how frontline public workers are the people who truly enact policies. The study shows, according to respondents the characteristics required for good treatment, which includes respect and understanding, how it affects the alliance between the socialworker and the client and their ethical views. The socialworkers emphasize the relevance of first meeting and to make a first good impression. We did notice ambivalence in some of the socialworkers statements. It was revealed some differences between the social workers' view of treatment depending on which unit they belonged to, for example the socialworkers from financial assistance seems to have a more controlled relation to their clients while social workers from abuse unit appears to have a closer relationship.

Innehållsförteckning

FÖRORD	5
KAPITEL 1 INLEDNING	6
PROBLEMBAKGRUND	6
SYFTE OCH FRÅGOR.....	8
CENTRALA BEGREPP	8
KAPITEL 2 BAKGRUND	10
KAPITEL 3 TIDIGARE FORSKNING	13
KAPITEL 4 TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER	17
SYMBOLISK INTERAKTIONISM	17
GOFFMANS INTERAKTIONSTEORIER	18
GRÄSROTSBYRÅKRAT.....	20
KAPITEL 5 METOD OCH METODOLOGISKA ÖVERVÄGANDEN	22
URVAL OCH FORSKNINGSMETOD	22
URVALSPROCESS.....	23
INTERVJUSTUDIENS GENOMFÖRANDE	26
BEARBETNING OCH ANALYS AV INTERVJUERNA	27
STUDIENS KVALITET	28
FORSKNINGSETISKA ÖVERVÄGANDEN	29
ARBETSFÖRDELNING	30
KAPITEL 6 RESULTAT & ANALYS	31
BEMÖTANDET AV KLIENTER.....	31
<i>Handlingsplan</i>	33
<i>Kommunikation</i>	34
KLIENTENS OCH SOCIALARBETARENS ALLIANS	35
<i>Relationens betydelse i beslutsfattandet</i>	37
<i>En försämrad relation mellan klienten och socialarbetaren</i>	38
<i>En dålig relations negativa konsekvenser för klienten</i>	39
HINDER SOM PÅVERKAR RELATIONEN TILL KLIENTEN	39
<i>Skammen hos klienter</i>	39
<i>Klientens bristande trovärdighet</i>	40
ETIK I SOCIALT ARBETE	42
<i>Respondenternas brist på reflektion</i>	43
<i>Kollegors oetiska bemötande</i>	44
SAMMANFATTNING AV STUDIENS RESULTAT	46
KAPITEL 7 SLUTDISKUSSION	47
BEHOV AV FORTSATT FORSKNING	49
REFERENSER	50

Bilagor

Bilaga 1 – Informationsbrev

Bilaga 2 – Intervjuguide

Förord

Under femte terminen av utbildningen på socionomprogrammet hade vi en sjutton veckor lång verksamhetsförlagd utbildning ("praktik"). Vi hade både praktik inom vuxen- och missbruksenheten och då vi fick en insikt om bemötandets betydelse. Därefter växte idén fram att skriva en C-uppsats om bemötande av klienter inom socialtjänsten och hur detta bemötande påverkar både relationen till klienterna och typen av åtgärder från socialsekreterarens sida. Det var under vår VFU som vi förstod vikten av ett gott bemötande och vilka negativa konsekvenser ett dåligt bemötande kan bidra till. Vi anser att det är viktigt att flytta fram bemötandets relevans då vi tycker att det är en fråga som inte i tillräckligt hög grad fokuseras under socionomutbildningen. Att skriva C-uppsats har varit en lärorik och rolig process med många upp- och nedgångar! Vi vill tacka våra respondenter, utan deras medverkan hade inte studien varit möjlig. Vi vill även tacka vår handledare, Weddig Runquist som under hela arbetes gång varit en inspirationskälla och gett oss bra feedback som varit till stor hjälp då arbetet med uppsatsen känts tungt.

Växjö den 18/2 2013

Camilla Johansson och Ida Wiik

Kapitel 1 Inledning

I detta kapitel beskrivs bakgrunden till den forskningsfråga vi undersöker. Vidare presenteras vårt syfte med studien och de frågeställningar som vi utgått från och därefter förtydligas vissa centrala begrepp som är återkommande i uppsatsen.

Problembakgrund

I vår undersökning har vi bland annat sökt kunskap av socialarbetare som dagligen har kontakt med klienter och där deras bemötande har en central roll, eftersom relationen med de hinder och möjligheter den kan medföra, i sin tur kan påverka insatsen. Socialarbetarna har en maktposition gentemot klienterna och vi ansåg att det var intressant att undersöka hur deras handlingsutrymme påverkar relationen med klienten. Vi har valt att intervjua myndighetsutövare där vi fokuserar på socialsekreterare som arbetar med klienter inom ekonomiskt bistånd respektive vuxen- och missbruksenheten. Anledningen till att vi valt dessa är för att vi vill studera om det uppstår eventuella skillnader mellan handläggarna i interaktionen med klienter och hur man i så fall ska förstå dessa skillnader.

Vardagliga möten sker oftast på ett acceptabelt och trevligt sätt. Alla individer ställs inför olika typer av möten i sin vardag. Det är sällan en individ i sitt vardagsliv helt undkommer social interaktion. Möten sker hela tiden som till exempel i mataffären eller på arbetsplatsen. Vardagslivet med dess möten är något som sker rutinmässigt och så länge det flyter på uppstår inga problem. ”Varje individs sociala kompetens är avgörande för hur denne uppträder och hur vi som individer reagerar och uppträder i vissa situationer är något som vi sällan reflekterar kring eftersom det sker på rutin” (Persson 2012, s. 29-30). När det gäller möten i yrkesutövningen, mellan exempelvis socialarbetare och deras klienter, sker de under andra villkor än de vi är vana vid från vardagslivet. I arbetet inom sociala verksamheter krävs det kunskaper som sträcker sig utöver de vi har om möten till vardags. Den stora skillnaden mellan möten i vardagen och i professionella sammanhang är att legitimiteten ser olika ut. I professionella möten stöter de som deltar på andra problem än de som finns i vardagslivet. Tjänstemannen styrs utifrån kriterier som professionen, verksamheten och lagstiftningen kräver. Mänskliga förväntningar och samhällsliga krav måste hanteras på ett godtagbart och acceptabelt sätt.

Professionella har en dubbel roll, dels som klientens ”hjälpare” och dels som tjänsteman där förväntningarna kan vara annorlunda från ledningens, kollegornas eller nämndens sida (Persson 2012). Det har under de senaste åren uppmärksammats att det finns stora brister i bemötandet mellan personal och klienter, främst inom äldreomsorgen där ett flertal statliga utredningar har belyst och diskuterat förhållandena inom denna verksamhetsgren av socialtjänsten. Begreppet bemötande har definierats på olika sätt i olika statliga utredningar där frågan om bland annat bemötande har tagits upp. Utredningen om bemötande av äldre (SOU 1997:51) framhåller att bemötande kan ses som en ömsesidig relation eller inställning som personer har till varandra, hur man uppträder, uppför eller beter sig gentemot en annan. Bemötande definieras även som samhällets övergripande synsätt som kommer till uttryck i lagar och förordningar. Olika forskare menar att det finns ett samband mellan attityd och bemötande, att det med andra ord är de strukturella förhållandena som organisationen och andan på arbetsplatsen som formar attityderna och därmed bemötandet. Det är först när man etablerat en ömsesidig relation som socialarbetaren kan bilda sig en uppfattning och identifiera klientens behov. Det innebär att personalen bär det största ansvaret för att i mötet med klienten skapa en välfungerande relation. För att upprätthålla en god relation med klienten krävs att insatserna så långt som möjligt sker i samråd med klienten (Socialstyrelsen 2003).

Interaktionen och relationen mellan socialarbetaren och klienten är en viktig faktor för att arbetet ska bli framgångsrikt. Det avgörande är att kommunikationen fungerar bra mellan dem och att samarbetsviljan, motivationen och trovärdigheten är hög hos klienten (Kristiansen 1999). Klienten som söker sig till socialtjänsten befinner sig i en beroendeställning då maktrelationen mellan myndighetsutövaren och klienten är asymmetrisk (Johansson 2007; Salonen 1998). Det är dessa villkor som skiljer sig från de möten som sker i vardagslivet och som kräver den utökade kunskap som krävs av socialarbetarna. Relationen blir avgörande för samarbetet, att klienten känner sig trygg med socialarbetaren att tala om sina problem (Billquist 1999). Lipsky ser myndighetsutövaren som en gräsrotsbyråkrat eller frontlinjebyråkrat (de svenska begreppen varierar) som har direktkontakt med medborgaren, klienten, eleven m.fl. som en del i sin vardagliga arbetsutövning. Arbetet kräver att gräsrotsbyråkraten är flexibel och kan anpassa sina insatser utifrån den aktuella kontexten, och därför är handläggare utrustad med ett handlingsutrymme. Handlingsutrymme innebär att handläggaren har möjlighet att styra över sitt arbete utifrån lagar och riktlinjer. Man står där inför svårigheten att bedriva ett förändringsarbete och ha sina egna åsikter och värderingar samtidigt som socialarbetarna och verksamheten styrs av socialtjänstlagens krav och mål (Johansson 2007).

Syfte och frågor

Syftet med denna studie är att undersöka socialarbetares uppfattningar om vad som enligt dem konstituerar ett gott, etiskt bemötande samt de hinder som kan finnas för att uppnå denna målsättning. Vi vill även ta reda på vad socialarbetarna anser är viktigast i etablerandet av en relation med klienten och hur de hanterar sitt handlingsutrymme. Syftet kan brytas ned i följande frågeställningar:

- Hur ser socialarbetaren på sitt bemötande mot klienten och vilka skillnader i bemötandet finns det mellan enheterna ekonomiskt bistånd och missbruksvård?
- Hur påverkar bemötandet relationen till klienten och valet av insatser?
- Hur går socialarbetarna tillväga för att bygga upp och bibehålla en förtroendefull relation i mötet med klienter?

Centrala begrepp

Begreppet ”klient” har olika betydelser beroende på i vilken verksamhet som berörs. Klient är en person med en relation som kund, patient eller hjälpsökande och ordet betyder ”en person som står under någons beskydd” (Svenska akademins ordbok 1937). Ursprungligen använde vi oss av ”brukare” innan vi ändrade till ”klient”. Brukare är mer ett mellanting mellan konsument och klient, därför valde vi klient när vi talar om de hjälpsökande inom socialtjänsten. En person som söker hjälp inom individ- och familjeomsorgen, dvs. en klient, har till skillnad från de andra medborgarrollerna brukare och konsument ingen möjlighet att påverka utformningen av den service och de tjänster som står till buds (Salonen 1998).

Begreppet ”ambivalens” innebär att individen är motstridig i sina föreställningar eller känslor, kluven och vacklande. Ambivalens kan ha exempelvis både en psykologisk och sociologisk innebörd men vi har valt en allmän definition enligt NE (Nationalencyklopedin 1998).

Begreppet ”bemöta” beskriver hur människor uppträder mot varandra (Nationalencyklopedin 1998). Bemötandet har många dimensioner men i grunden handlar det främst om att alla människor ska bli respekterade för den person de är. Det är en fråga om mänskliga rättigheter, om att alla människor ska få leva i ett samhälle som är tillgängligt, både fysiskt och psykiskt och att inte bli diskriminerade. (SiSUS 2001). Bemötande bör i vården bygga på respekt för klientens/patientens lika värde, självbestämmande och integritet. Ett gott bemötande är avgörande för hur bra och säker vården

kommer bli och påverkar hur patientens förtroende och tillit för vården kommer att vara (Regeringen 2012). Det krävs att man som socialarbetare bemöter klienter med respekt eftersom det påverkar klientens självbild och det är positivt för det framtida samarbetet (Holm 2009).

Kapitel 2 Bakgrund

I detta kapitel tar vi upp utredningar, regeringsbeslut och Akademikerförbundet SSR:s yrkesetiska principer utifrån brister i bemötandet. Anledningen är att de tar upp hur ett korrekt bemötande bör se ut. Bemötandets brister har uppmärksammats sedan slutet av 1990-talet av olika statliga utredningar, vilka visar att frågan om bemötande har varit på agendan under lång tid, bland annat på grund av uppmärksammade fall av media (Jönsson 2006/2011).

I den statliga utredningen *Bemötande av äldre* (SOU 1997:51) undersöker man bristerna i bemötandet. I utredningen lyfts främst de äldres – brukarnas, och de anhörigas uppfattningar om det bristande bemötandet de äldre får fram och det är deras upplevelser som till viss del ligger till grund för utvärderingen. ”Det är genom enskildas berättelser som gör bilden av brister i bemötandet fullständig och gripbar” (SOU 1997:51, s. 178). Även om vi i vår undersökning fokuserar på bemötandet av klienter inom socialtjänster anser vi att dessa utredningar är relevanta att lyfta fram eftersom det handlar om bemötande inom sociala institutioner. I slutet av 1990-talet uppmärksammades frågan mycket eftersom man ansåg att det fanns stora brister i personalens bemötande mot äldre som vistades på institutioner. Det handlar om brister i bemötandet som exempelvis ett kollektivt bemötande, rutiner som utgår från verksamhetens behov och inte brukarnas. I 1997:51 *Bemötande av äldre*-utredningen har man med hjälp av hearings tagit upp och diskuterat det som är viktigt i bemötandet och vad som behöver bli bättre. Hur ens uppfattning bör vara och vad som är viktigt att beakta, till exempel varje människas egen historia. Det tas även upp orsaker som enligt utredningen kan ha bidragit till dåligt bemötandet från personalens sida, exempelvis nedskärningar och besparingar som resulterar i att det blir färre anställda och att det därför blir större arbetsbelastning för de som arbetar. I bemötande-utredningen har de även använt sig av elever som är verksamma inom omsorgsutbildningar för att få ta del av deras åsikter och erfarenheter. Det framkom av dem att det finns en viss avsaknad av bemötandefrågan i utbildningen (1997:51). Detta är även något som vi problematiserar i vår undersökning, nämligen avsaknaden i socionomutbildningen av frågor som handlar om bemötande av klienter och brukare. Det förkommer ett glapp mellan utbildningen och yrkeslivets verklighet vilket uppstår genom att utbildningen oftast beskriver ideala förhållanden.

I Akademikerförbundet SSR:s yrkesetiska riktlinjer (2011) redogörs den personliga kompetensen som

man bör ha när man arbetar med människor i utsatta situationer och i hjälpbehov, oavsett om det är en missbrukare, en klient i behov av ekonomiskt bistånd eller en äldre människa i behov av vård och omsorg. Dessa etiska principer lyfter fram det som är viktigt att tänka på i socialt arbete då socialarbetaren fattar beslut som innehåller etiska bedömningar. Det handlar om att göra svåra avgöranden som har stor betydelse för enskilda personers liv. Vidare beskrivs det i dessa riktlinjer hur personer som är objekt för dessa avgöranden befinner sig i ett underläge och det är därför viktigt att vara medveten om de värderingar som finns i det sociala arbetet. Det behövs i det sociala arbetet en etisk kod, med etiska reflektioner och riktlinjer för arbetet, för att det är viktigt att göra välgrundade bedömningar. Det uppkommer ibland etiska dilemman man ställs inför som socialarbetare. Det kan handla om att man genom att försöka hjälpa folk i sitt arbete hamnar i situationer där socialarbetaren tvingas välja mellan att bevara människors självkänsla eller göra vad som är bäst för dem även om det inte är det bästa för folks självkänsla. Det kan även handla om att behöva välja vilken klientkategori som behövs prioriteras i första hand gällande tid och resurser. Ett annat dilemma är att barn har rätt till goda livsvillkor samtidigt som föräldrar har rätt att ha sitt föräldraskap ifred. Det finns även risker som kan medföra negativ personlig utveckling i arbetet. Det kan vara att socialsekreterare utvecklar en okänslighet eller en bristande empati som kan komma genom arbetsbelastning, det sociala arbetets problemkultur eller en besvikelse över klienters handlande. Det kan leda till att klienten objektifieras, blir en i raden (Akademikerförbundet SSR 2011).

Akademikerförbundet SSR anger följande riktlinjer över hur en socialarbetare ska vara mot sin klient:

- Ska ha en jämlik hållning till andra medborgare och bemöta klienten med respekt, empatisk uppmärksamhet och vänlighet.
- Respektera klientens personliga integritet och värna om dess självbestämmande. Insatserna ska så långt som möjligt bygga på delaktighet och samförstånd.
- Kraven som ställs på en klient ska ha en saklig grund och kunna bidra till en gynnsam situation för den enskilda.
- Socialarbetaren får inte utnyttja sin beroendeställning.
- Uppgifter ska hanteras med sekretess och varsamhet (Akademikerförbundet SSR 2011).

Regeringen gav Socialstyrelsen uppdrag i juni 2012 att ta fram ett utbildningspaket för vårdpersonal om bemötande (Regeringen 2012). Syftet är att fortbilda vårdpersonal om olika aspekter av värdigt och professionellt bemötande och agerande inom vården. Frågan om bristande bemötande är med andra ord

högaktuell och känns relevant för oss eftersom det pekar på de brister i bemötandet som existerar i nutid. I det här uppdraget ingår även att analysera och beskriva och lämna förslag till hur man ska utbilda sin personal i frågor som dessa. Det är enligt regeringsuppdraget viktigt att all vård i Sverige som erbjuds är jämlik, tillgänglig och håller hög kvalitet oavsett kön, etnisk bakgrund, religion, sexuell läggning, ålder eller ekonomiska förutsättningar klienten har. Socialstyrelsen (2011) visar på brister i bemötandet och även att det förekommer diskriminering av olika grupper av människor. Målet enligt Socialstyrelsen är att det ska finnas ett medvetet gott och värdigt bemötande och en god behandling av personer som tillhör någon av de utsatta grupperna. Även om Sverige har ett gott anseende och den medicinska kompetensen är god, har kritik riktats mot hur patienter har blivit bemötta. Det handlar om klagomål hos patientnämnder och hos Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd och även hos diskrimineringsombudsmannen.

Det finns även rapporter som pekar på brister i vården, speciellt när det gäller att skapa en professionell och förtroendefull relation mellan vårdgivare och patienter. Regeringsuppdraget från 2012 visar på de brister som anses vara relaterade till bemötandet, även om det här talas om bemötandet i allmänhet i vårdinstitutioner. Vidare i regeringsuppdraget tas det upp hur bemötandet bör se ut, bland annat att vården ska bygga på respekt för människors lika värde, självbestämmande och integritet. Det lyfts även fram att ett gott bemötande är avgörande för hur bra och säker vården blir och patienten ska känna förtroende och tillit och vara delaktig i den egna vården. De grupper som riskerar ett bristfälligt bemötande ska speciellt beaktas och det rör sig då om socioekonomiskt resurssvaga personer, personer med psykisk ohälsa eller personer som tillhör nationella minoriteter. Regeringsbeslutet innefattar även vad utbildningspaketet ska förmedla kunskap om såsom lagstiftning, samband mellan social utsatthet och ohälsa, hur diskriminering kan se ut och metoder för att arbeta med bemötandet (Regeringen 2012).

Kapitel 3 Tidigare forskning

I detta kapitel kommer vi att redogöra för andra studier eller undersökningar som vi anser är relevant för vår studie. Först beskriver vi hur vi gick tillväga för att söka efter kunskap som var relevant för studien. Vi kommer här kortfattat presentera några problem, bilder och perspektiv vilka vi ser som centrala och betydelsefulla för vår undersökning och som fört oss vidare i våra tankar och reflektioner kring det vi vill ta upp och undersöka. Då vi har sökt tidigare forskning till vår studie har vi fokuserat på litteratur som berör socialarbetarens bemötande. För att få en överblick av tidigare forskning har vi sökt i olika databaser. Vi har använt oss av sökord som vi förknippar med vårt ämne; socialtjänst, bemötande, mötet och myndighetsutövning. På det sättet har vi funnit olika avhandlingar, vetenskapliga artiklar och rapporter som berör det som vi tycker har relevans för vår studie. I åtskillig forskning som på olika sätt tar upp aspekter av klientarbetet inom socialtjänsten belyses bemötandets betydelse samt mötet och relationen mellan socialsekreterare och klient. Vad klientarbetet på socialbyråer handlar om, vad hjälp-processen innebär och hur den upplevs, aktörernas möten, organisationens påverkan, relationens betydelse, hur utvärdering och kunskapsbildning sker. Den tidigare forskningen har hjälpt oss att förstå det som är viktigt i mötet med klienter i sociala verksamheter och vad som kan påverka relationen mellan en klient och socialarbetaren.

Kurt Gordan (2004) diskuterar hur man på bästa sätt samtalar med människor. Vilka faktorer som påverkar förutsättningarna i professionella samtal diskuteras och dessa förutsättningar är intressanta för just vår studie. Han talar om samhället som en faktor, att ett förtryckande samhälle till exempel kan påverka samtalet negativt. Gordan exemplifierar med att flyktingar talar om saker som egentligen har stor relevans för deras asylutredning men som för dem är något man inte talar om, speciellt inte med myndighetspersoner. Institutionen är enligt Gordan en annan aspekt som påverkar förutsättningarna i det professionella samtalet på många sätt. Institutioner har mål som har en genomgripande styreffekt, den påverkar personalens relationer till varandra och till klienterna. Målen påverkar i stor grad hur samtalen med klienterna blir, de ligger till grund för hur utredande och terapeutiska samtal utformas. Mål kan leda till svåra prioriteringar och om det skulle uppstå inom en institution är det viktigt att ledningen har en förmåga att ta på sig sin del av ansvaret. Även faktorer som byggnaden (där mötet äger rum), väntrummet, samtalsrummet och klädseln har betydelse vid inledningsskedet av en

professionell kontakt (Gordan 2004). Platsen där mötet äger rum ger klienten ett första intryck om vad som väntar. Oberoende av socialarbetarens personliga hållning och intentioner kan den yttre miljön frammana negativa eller positiva förväntningar. Klienten kan ha föreställningar, förhoppningar och farhågor som byggts upp i väntan på sitt besök. Klientens hållning i mötet med socialarbetaren, menar Gordan (2004) har stor relevans för hur mötet kommer fortskrida. Om klienten är motiverad och ber om mötet av egen vilja påverkar det i hög grad klientens inställning. Men det är ofta svårt att skilja på gränsen mellan frivillighet och tvång. Även om en åtgärd som erbjuds formellt är ”frivillig” kan inramningen i subjektiv mening upplevs som tvång av den som är berörd av insatsen. Då samtal är under tvång försvårar det utredarens försök att bygga upp en förtroendefull relation.

När en klient kommer till första samtalet har denne med sig sina sympatier och antipatier, mängden av medvetna, för medvetna och helt omedvetna minnen av tidigare upplevelser som upprepas. Dessa överförs omedvetet till andra personer man möter vilket kallas överföring. De färglägger allt klienten ser och påverkar urvalet av vad denne hör. Det kan tänkas att klienter kan ha med sig erfarenheter från tidigare besök från myndigheter och ha dåliga minnen från dessa. Det kan prägla klientens förväntningar inför nya kontakter med samhällets institution och kan leda till en misstänksam hållning. Även socialarbetarens förutsättningar inför ett samtal har stor betydelse för hur utgången blir. Som socialarbetare bär man precis som klienten med sig erfarenheter, omedvetna och medvetna minnen med sig till mötet med klienten vilket i sin tur påverkar hur samtalet blir (ibid). Det är inte bara klienten som det hänger på om det upprättas en framgångsrik relation, utan detta är något som påverkas i ömsesidiga interaktionen mellan klient och socialarbetare. Socialarbetaren kan ha svårt att inte visa sin irritation gentemot en klient som påminner om någon som den tidigare i livet haft problem med. Även hur socialarbetaren känner sig under ett samtal kan överföras omedvetet till klienten. Även om man rör sig inom vissa ramar som begränsar ens frihet att välja mål kan man som socialarbetare fortfarande styra utgången till en viss del. Det kan vara genom personliga åsikter om vad som bör prioriteras och det kan skilja sig från socialarbetare till socialarbetare. Det kan även bero på om man valt att ta in förhandsinformation eller inte. Gordan (2004) påpekar även hur viktigt det är att tillsammans med klienten formulera gemensamma mål för att etablera ett framgångsrikt samarbete. Om insatserna sker i samråd med klienten har man större chans att upprätthålla en god relation.

Arne Kristiansen (1999) belyser i sin avhandling av före detta narkotikamissbrukares utsagor om vilka faktorer som varit betydelsefulla när de lyckades upphöra med sitt missbruk och vilken betydelse som

socialsekreterarna hade i deras tillfrisknande. För att lyckas belyser Kristiansen att det handlar om hur väl kommunikationen fungerar mellan klient och socialarbetare och hur hög samarbetsviljan, trovärdigheten och motivationen är hos klienten. Flera av respondenterna i Kristiansens undersökning berättar hur de redan som tonåringar varit i kontakt med socialtjänsten på grund av sitt missbruk och några även vistas på frivillig behandling. Gemensamt för dessa respondenter är att de inte fick något förtroende för socialarbetaren eller andra myndighetsutövare och kände sig istället jagade av dem (ibid.). Samtliga respondenter underströk betydelse av ”förtroendefulla relationer till personer som kunde se och möta dem i deras inledningsvis bräckliga förändringssträvanden” (ibid., s114).

I Billquist (1999) avhandling belyser hon frågor som kan uppstå i mötet mellan socialarbetare och klient. Hon beskriver ingående hur det ser ut på en socialbyrå med mötena med klienterna och hur klientskap, klientarbete och socialbyrå har för relation till varandra i praktiken och vilka problem som kan uppstå i interaktionen. Billquist studie har relevans för vår undersökning eftersom den berör just hur klientarbetet ser ut, vad som händer i mötena med klienterna och varför. Hon tar upp intressanta frågor som till exempel ”vad döljer sig bakom rubriceringarna” vilket berör dessa interna rubriceringar som i verkligheten görs på socialbyråer. Hon följer även klienternas väg igenom processen, hur deras syn på mötet ser ut. Hon intresserar sig för hur klienternas situation ser ut, hur klientskapet utformas och utvecklas i mötet och hur det samspelar med socialbyrån och dess representanter. Hon kallar det för ”första rösten”, då hon studerat vad och vem de möter samt vad som händer klienterna under vägen in i och genom systemet. Billquist tar upp hur klienterna upplevde bemötandet från socialarbetarnas sida och hur de önskade att det skulle vara. Klienterna önskade för sin del att bli bemötta på ett personligt och individuellt sätt där de skulle få sin situation belyst. Men istället tycktes en administrativ, kontrollerande och byråkratisk styrd yrkesroll där arbetssättet är standardiserat och kräver att klienten anpassas efter systemet ha varit vanligast. Studien visade även att det varierade i hur socialsekreterarna agerade i ärendefall. Vissa klienter kom att favoriseras och få mer av socialsekreterarens tid medan andra kunde särbehandlas beroende på socialsekreterarens preferenser. Därmed utnyttjar dessa socialsekreterare det handlingsutrymme och den makt de har (Billquist 1999).

Holm (2009) har gjort studier om vad som är ett gott bemötande och hon har dessutom undersökt vad utbildningen har för betydelse för bemötandet i professionerna. Enligt Holm (2009) är man som professionell tvungen att ha en självkänedom och ett professionellt förhållningssätt. Det utmärks av att man förhåller sig till människor så att respekt och integritet bevaras. Detta förhållningssätt som

socialarbetare bör ha är inte något som de helt kan skaffa sig genom teoretisk utbildning. Utan detta kan man ta åt sig genom att praktiskt utöva sitt yrke. Det uppstår en så kallad *förtroenhetskunskap*. Förutom de kunskaper man får under sin utbildning är det också bra om man får med sig några slags ”etiska regler” som kan vägleda ens handlande något så när och så småningom uppnås en yrkesidentitet. En klient ska alltid bemötas med respekt. Den som kommer i kontakt med en professionell hjälpare har rätt att bli behandlad med respekt och aldrig som om den vore mindre värd. Personer som söker hjälp befinner sig oftast redan i en beroendeställning och bara för att de ibland blir behandlade som mindre värda i samhället ska de inte bli det när de söker hjälp hos sociala institutioner. Respekten påverkar klientens självbild och om man positivt ska kunna arbeta med en klient måste dennes självkänsla vara så positiv som möjligt. Men i vissa fall kan respekten handla om gränssättande för om det inte sätts några gränser kan det sändas ut signaler om bristande tilltro till klientens resurser (Holm 2009). Som socialarbetare måste man vara medveten om sina känslor och behov, det är först då man kan kontrollera dem. Annars finns det risk för att ens känslor kan visa sig i mötet med klienten. Man måste som professionell även acceptera att man inte har en jämbördig relation till sin klient, utan ansvaret på ett bra bemötande ligger alltid på socialarbetaren. Klienten är i stort sett utan krav då det är den som söker hjälp och är i behov av den. Holm (2009) gjorde en intressant upptäckt i sin studie: de som hade det mest professionella bemötandet var de socialarbetare som hade medicinsk inriktning på sitt arbete. De som hade kortare utbildning hade ett mer moraliserande förhållningssätt jämfört med de med längre utbildning. Holms slutsats var att de med längre utbildning och professionell träning hade ett bättre bemötande med en mer empatisk kommunikation (ibid).

Kapitel 4 Teoretiska utgångspunkter

I vår studie har vi valt en induktiv vetenskapsteoretisk utgångspunkt för att förstå relationen mellan teori och forskning. Forskning med inslag av induktion är vanligast i en kvalitativ studie. Det centrala för ett induktivt förhållningssätt är att teorin utformas utifrån analysen av det empiriska materialet (Bryman 2011). I vissa fall kan studien i sig vara teorigenererande men de anspråken har vi naturligtvis inte i vår egen begränsade undersökning. Vi kommer här att redogöra för de teoretiska utgångspunkter som är relevanta för att analysera studiens resultat. För att förstå hur de sociala interaktionerna ser ut i de möten som socialarbetarna har i sitt dagliga arbete har vi valt att dels utgå ifrån Herbert Blumers tankar om symbolisk interaktionism. Vi har även använt oss av Goffmans teorier om det sociala samspelet eftersom det är en central del för att beskriva det sociala mötet mellan socialarbetare och klient. Vi kommer även i detta avsnitt redogöra för teorier som har anknytning till socialarbetarens handlingsutrymme och vi har utgått från Johanssons (2007) tolkning av Lipskys teorier om gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme för att förstå hur det kan se ut. Även om socialarbetarens etiska ”kompass” är en väsentlig fråga i denna studie, så har vi i vårt val av teorier inte haft en sådan utgångspunkt eftersom studien inte har någon moralfilosofisk inriktning.

Symbolisk interaktionism

Interaktionsteorier handlar om att det sociala livet är fullt av oändligt många underförstådda och uttalade normer och betydelser. Det finns lager på lager av regler och meningar i vårt sociala beteende som helt enkelt talar om hur vi ska bete oss i sociala situationer. När socialarbetaren möter sin klient finns det alltså regler för hur de båda ska bete sig, dels regler som är outtalade - implicita, dels regler som är uttalade – explicita. En viktig del av interaktionsanalysen är att samhället inte är där man officiellt kan tro att det är utan det samhället försiggår ”mellan raderna” i form av interaktioner (Andersen & Kaspersen 2007). Interaktionen har lite att säga om samhället, dock mer om socialitet och växelverkan. Blumer utvecklade Meads teorier om symbolisk interaktionism, med en inriktning på sociologiska problemställningar. Just definitionen av situationen som den här interaktionen sker inom är en viktig utgångspunkt i perspektivet. När man talar om symbolisk interaktionism är det just den processuella synen på mänsklig interaktion som är intressant. Blumer (1969) tar upp tre förutsättningar för symbolisk interaktionism:

- Människor agerar mot objekt, utifrån objektens innebörd eller mening. Sådana objekt inkluderar allt det som människan varseblir och kan referera till i världen, som fysiska objekt, andra individer, aktiviteter och situationer.
- Den andra förutsättningen är att mening skapas genom social interaktion. Mening är således en social produkt, som är formad och skapad i och genom social interaktion.
- Den tredje förutsättningen är att meningen hanteras och förändras genom en individs tolkande process i samband med att individen agerar mot objekt i sin omgivning. För symbolisk interaktionism är meningen med objekt central för att förstå människors beteende (Blumer 1969).

När Blumer talar om "självet" menar han att människan är en organism som har ett själv. Människan är kapabel att uppfatta sig själv, handla i förhållande till sig själv och kan till och med kommunicera med sig själv. Självet är som en process och Blumer menar att självet är "en mekanism för självobservation genom vilken man möter världen" (Blumer 1969, s 62). Detta är viktigt i en socialarbetares arbete, det är där man kan få tillfälle att reflektera över sitt bemötande som man har mot klienten. Ett ständigt arbete med självet innebär en bättre självinsikt och ett bättre bemötande. Människan har avsikter och är intentionell och präglas av sitt tänkande. Om man talar om samhället så har det ingen objektiv struktur, utan det är ett samspel där aktörer möts i olika sociala situationer. Blumers uppfattning av social interaktion innebär dessutom att alltid finns ett förändringsmoment där nya definitioner av mänskliga förbindelser omdefinieras och transformeras ständigt (Andersen & Kaspersen 2007). I symbolisk interaktion gör man antydningar till andra människor, där individen visar vad den ämnar göra och kan tolkar även andras antydningar. I symbolisk interaktion krävs det ett ömsesidigt rolltagande. Det innebär att en individ försöker föreställa sig vad den andra individen tänker, känner och definierar situationen och utifrån detta göra sig en föreställning om vad den andra i sin position ämnar göra i en viss situation (Troost & Levin 2010). Detta är högst relevant i mötet med klienten där det ständigt pågår ett rolltagande.

Goffmans interaktionsteorier

Möten mellan individer är viktiga delar av vardagslivets rutiner och kan i sin tur relateras till samhällets institutioner. Goffman är intresserad av sociala ögonblick då människor kommer in i och blir kvar i

varandras omedelbara närhet och hur en individ måste agera för att kommunicera att han eller hon är en medlem med gott anseende i en situation, ett samtal eller i ett yrke (Persson 2012). Goffman har tillfört många intressanta teorier som berör interaktionen mellan människor. Han utvecklar vad som kan uppstå i mötena, vilka skyldigheter man har och hur man upprättar en bra interaktion genom att tänka på vissa saker och undvika andra saker. Dessa ”regler” kan tydligt kännas igen i mötena med klienter och vi har använt oss av teorierna i vår analys av socialarbetarnas utsagor av hur de upprättar en relation med klienterna, till exempel genom att undvika skamkänslor som kan uppstå hos klienterna. Samtalet kan ses som en unik företeelse och det finns en överenskommelse om vad som ska talas om, när, var och hur. En uppsättning gester används för att inleda ett samtal och som hjälpmedel för berörda personer att godkänna varandra som berättigade deltagare (Goffman 1970). Med ”face-work” avses att alla människor lever i en värld av social sammanträffanden som invecklar dem i kontakter med andra deltagare. ”Ansikte” avser det positiva sociala värde som en person gör anspråk på för egen del under en speciell kontakt. Det är den bild man själv skapar av det egna jaget. Ansiktets betydelse är speciellt tydligt under personliga kontakter. Man ansvarar inte bara för sig själv i mötet med andra utan även för den andra eller de andra i mötet (ibid.).

Enligt Goffman har alla individer olika roller i olika situationer. Socialarbetarens roll i möte med en klient är i egenskap av myndighetsutövare. Det ger socialarbetare vissa möjligheter, här kan han eller hon själv bestämma om denne helt vill ta sig an rollen, följa regler till punkt och pricka och inte alls ha någon distans till sin roll (Persson 2012). I möten med andra försöker vi som människor styra andras intryck av oss själva och utformar vår sociala interaktion som roller som vi kan gå in och ut ur. Detta är något som är intressant för vår studie då man kan anta att klienterna visar upp den sida som är mest fördelaktig för dem. Goffman(1970) menar att det finns en slags interaktionsordning som i någon mening styr hur individer agerar när de är i omedelbar närhet av andra. Det är en slags respekt som individer dels visar varandra i socialt samspel, dels visar ordningen genom att låta uppförandet styras av den. Goffman uttrycker sig ibland även som att man kan tolka interaktionsordningen som en mellanmännisklig ordning, ett slags utbytessystem där man genom att respektera andra även kan förvänta sig respekt från dem (Persson 2012). Människor vill i mötet med andra människor inte ”tappa ansiktet”, utan de vill behålla sin värdighet. Detta benämner Goffman(1970) för ”face-saving” och är ständigt återkommande i mötena med klienter, där man hela tiden hanterar klienternas känslor som kan uppstå i mötet som till exempel skam och förväntningar. Genans kan uppstå i mötena genom att klienten anser att det är skamfullt att vara på socialtjänsten. När Goffman talar om genans beskriver han att det beror

på när förväntningar att presentera ett acceptabelt jag som det väntas av andra inte uppfylls så leder det att personen upplever skamkänslor (Goffman 1970). I ”face-work” försöker man ständigt undvika snedsteg för att rädda mötet, för att ”rädda ansiktet” (Goffman 1955). Det kan handla om att undvika vissa samtalsämnen eller att säga fel sak till någon vilket kan fallera interaktionen. I undvikanderitualerna talas det om vad man inte bör göra i interaktionen, det kan handla om att inte ta upp saker som kan vara pinsamma för motparten. I socialt arbete bryts dessa regler ofta eftersom socialarbetarna kan kräva saker av sina klienter som är pinsamt för dem och som innebär ett intrång på dess privatliv (Goffman 1970).

Goffman (1974) delar in den värld där vi samspelar med varandra i en bakre och en främre region. Regionerna förklarar att en och samma människa kan gestalta sig själv på olika sätt beroende på vilket sammanhang hon befinner sig i. De främre speglar det som är offentligt, den sida vi visar upp när vi är med andra, de rådande uppfattningar om hur individer ska uppföra sig i varandras närhet. De bakre talar om hur vi uppför oss när vi är oss själva, hemma eller med människor man kan vara sig själv med (Goffman 1974). När vi bemöter människor vi inte känner kan det beskrivas som att vi då befinner oss i de främre regionerna, vi tänker på hur vi för oss hur andra upplever oss. I de bakre regionerna är vi när vi antingen är själva eller med folk vi känner oss trygga med, vänner eller nära kollegor i fikarummet.

Gräsrotsbyråkrat

Lipskys teori om gräsrotsbyråkraten i människobehandlande organisationer är intressant för vår studie eftersom vi dels undersöker hur socialarbetarna etablerar en relation med klienterna och hur deras användning av handlingsutrymme kan påverkas av hur de upplever arbetsituationen med klienten. Johansson(2007) beskriver utifrån en svensk kontext hur gräsrotsbyråkraternas arbetsituation ser ut på arbetsförmedlingens och försäkringskassornas lokalkontor och han beskriver vad som skiljer den så kallade klientrelationen från andra sociala relationer i samhället. Offentliga tjänstemän har stor handlingsfrihet men kan inte själva bestämma hur deras arbetsuppgifter ska utföras eftersom de arbetar efter en förutbestämd mall. Gräsrotsbyråkrater har dels en direktkontakt med medborgarna i sitt dagliga arbete, och har dels en avsevärd handlingsfrihet i utförandet av sina arbetsuppgifter. Det kan uppstå svårigheter för till exempel socialarbetare, då de har vissa krav ifrån verksamhetens ledning samtidigt som de är måna om att skapa en positiv relation med klienten. Det första gräsrotsbyråkraten gör vid mötet med en individ är att göra individen till en klient. Ingen organisation kan nämligen ta hand om en

”hel” människa, utan den måste omvandlas till en form som passar organisationen (Johansson 2007). Den hjälpsökande genomgår en klientifieringsprocess i syfte att stöpas om till organisationens uppställda normer och kriterier, dvs. personen ifråga ges en byråkratisk och institutionell identitet och förvandlas från en individ till en ”klient” (Johansson 2007/; Trost & Levin 2010). Gräsrotsbyråkratens uppgift är att handlägga klientens ärende och detta kommer styras utifrån verksamhetens kategorier. Efter en tid och när en relation mellan socialarbetaren och klienten skapats kommer det ske förändringar över hur gräsbyråkratens arbete ser ut. Vad som än sker i relationen mellan gräsrotsbyråkraten och klienten så måste alltid verksamhetens regler finnas kvar. Gräsbyråkraten står alltså för viss svårighet då den har stor handlingsfrihet samtidigt som den måste följa verksamhetens kategorier. Just hur organisationer i olika hög grad även kan vara byråkratiska vad gäller informella, innehållsliga aspekter är intressant för vår studie eftersom det berör hur de byråkratiska kriterierna fungerar i ett tillämpningsskede, en klient kan bemötas som allt från en unik individ till ett nummer i kön (Johansson 2007).

Kapitel 5 Metod och metodologiska överväganden

I detta kapitel redogör vi för vårt val av metod och våra metodologiska överväganden. Det görs utifrån diskussioner och reflektioner kring vilka för- och nackdelar olika metoder innebär. Här beskrivs även vårt urvalsförfarande och tillvägagångssättet från hur handläggare blev respondenter för denna forskning. Därefter förs en diskussion och en redogörelse kring intervjuförandet samt om de respondenter som ingår i denna undersökning. I kapitlet redogör vi också för hur vi har förberett och genomfört de kvalitativa intervjuerna, beskrivning av analysförfarande. Vi avslutar med en diskussion kring studiens kvalitet utifrån studiens reliabilitet och validitet.

Urval och forskningsmetod

För att besvara våra forskningsfrågor har vi använt oss av en kvalitativ forskningsmetod eftersom den till skillnad från kvantitativ metod är induktiv, tolkande och konstruktivistisk (Bryman 2011). Vi är intresserade av socialarbetarens syn på bemötandet av klienter och kvalitativ metod med ett induktivt tolkningssätt lämpar sig bäst för vår studie eftersom vi ville fånga socialarbetarnas uppfattningar om bemötandet mot klienter som speglar det syfte som uppsatsen har. Induktiv teoribildning handlar att förstå relationen mellan teori och forskning. Det centrala för ett induktivt förhållningssätt är att teorin utformas utifrån analysen av det empiriska materialet. Det är vår empiri som har styrt vilken teori som är lämplig. Det är med andra ord det empiriska materialet som bestämmer teorin, till skillnad ifrån deduktiv då teori bestäms först. Vi började med att bestämma vad vi ville undersöka och därefter samlade vi in relevant data och hade intervjuer där vi tog reda på socialarbetarens uppfattning om bemötande (Bryman 2011). Utifrån den empirin vi samlade in, valde vi sedan lämpliga teorier (Johanssons (2007) tolkning av Lipskys teorier om *gräsrotsbyråkrat*, Goffmans (1970, 1974) *interaktionsteorier* och Blumers (1969) *symboliska interaktionism*). Vi kunde sedan dra slutsatser av de samband vi upptäckte mellan våra teorier och vår empiri.

Vi har som framgår nedan valt att göra kvalitativa intervjuer med ett målstyrt urval. Respondenterna i denna studie består av socialarbetare (närmre beskrivning av dessa görs under ”urvalsprocess”) men det hade även varit spännande att intervjua klienter. Det hade kunnat bidra till en intressant analys och ett

intressant resultat. Det hade dock enligt vår mening gjort att studiens validitet hade kunnat ifrågasättas eftersom det skulle ha inneburit att vi blivit beroende av socialsekreterarna för att få tag på klienten. Handläggarna hade då med stor sannolikhet valt ut de klienter som de har en god relation med. En annan aspekt som måste beaktas är klienternas utsatthet och de kan befinna sig i en beroendesituation. Hade vi intervjuat klienter så skulle det ha varit nödvändigt att göra en etikprövning innan vi kunde genomföra intervjuerna och detta hade inneburit att det hade tagit längre tid, vilket hade försvårat processen då vi redan hade ont om tid på oss att genomföra intervjuerna.

Intervjuer utifrån kvalitativ forskning kan se ut på olika sätt. Det finns två huvudsakliga sätt att intervjua, ostrukturerat eller semistrukturerat. Vi valde att dela upp intervjun i olika teman och ställa frågor om dessa. Frågorna var utformade på så sätt att det gav respondenterna ett stort utrymme att fritt kunna besvara frågorna. Eftersom respondenterna fick stor frihet bidrog det bland annat till att vi ställde följdfrågor utifrån de svar som gavs. Vi var inte helt ”låsta” av vår intervjuguide utan anpassade oss efter respondenten vi intervjuade för stunden. Vi gjorde semistrukturerade intervjuer, vilket innebär att det finns en viss struktur i intervjufrågorna (exempelvis på förhand formulerade teman) men släpper samtidigt in respondenterna och ger dem friheten att kunna framföra det som dem tycker är viktigt att för sagt (Bryman 2011). Valet av respondenter ifrån missbruksenheten och ekonomiskt biståndsenheten grundades på våra egna uppfattningar om vad vi ansåg intressant att undersöka. Vi fick under vår VFU-tid inblick i hur båda enheterna fungerade och kunde skönja vissa olikheter i bemötandet av klienter och därför valde vi att göra undersökningen i dessa två enheter.

Urvalsprocess

Vi kontaktade socialtjänsten i de båda kommunerna via telefon. Vi har gett kommunerna fiktiva namn - den större kommunen benämns ”Mellanstad” och den mindre ”Småstad”. Anledningen till detta är att vi vill värna om respondenternas och kommunernas anonymitet, Analysen av resultatet är dessutom inte beroende av att vi offentliggör kommunernas namn. I Mellanstad bor cirka 100 000 invånare, varav cirka 5000 biståndshushåll och vuxna med missbruksproblematik med frivillig inskrivning i institutionsvård ca 140 personer. I Småstad bor cirka 9000 invånare, varav cirka 200 biståndshushåll och vuxna med missbruksproblematik med frivillig inskrivning i institutionsvård cirka sju personer (Socialstyrelsen 2011). Den urvalsmetod som vi har använt oss av är målinriktat urval eftersom vi på förhand hade bestämt vilka två funktioner som var lämpliga för studien. De som ingår i urvalet har

dock inte varit slumpmässigt utvalda utan är, *self-selected* (Runquist 2012), dvs. de har valt ut sig själva utifrån de som ingår i målgruppen. Urvalet görs utifrån en önskan att intervjua de personer som är relevanta för forskningsfrågorna (Bryman 2011). Vi har i våra intervjuer funnit respondenter inom de verksamheter som är relevanta för studien vilket är vuxen- och missbruksenheten och ekonomiskt bistånd. Vårt mål var att intervjua ca åtta stycken socialarbetare som har en anknytning till vuxen – och missbruk och ekonomiskt bistånd. En av oss har en kontakt på missbruksenheten i Mellanstad så denne kontaktades via telefon och fick muntlig information om studien. Kontakten var själv aldrig aktuell att själv delta som intervjuperson i vår studie, då vi inte ville ha med de som vi sedan tidigare har en relation till. För att inte riskera att ”förstöra” relationen. Det fanns tyvärr ingen möjlighet att komma och presentera studiens innehåll under ett möte med all personal och därför skickades ett massmail ut till de anställda i de två olika enheterna. Vi förklarade även syftet med deras relevans för vår studie och klargjorde huvuddragen i våra forskningsetiska principer (se vidare nedan). Alla som valde att bidra med sina synpunkter till vår studie fick tillgång till informationsbrevet och även ett antal datum för intervjutillfället. Vi fick ganska omgående svar ifrån socialarbetaren om vilka som kunde tänkas ställa upp.

Vi kontaktade även en annan något mindre stad där vi dock inte hade några tidigare kontakter. Vi fick därför vända oss till kommunens kundservice där vi blev kopplade till enheternas respektive chefer. Via telefon fick de information om forskningen och därefter ville de ha mer information via mail. Tyvärr hade de i likhet med Mellanstad inte någon möjlighet att låta oss komma och informera på plats utan den initiala kontakten fick ske via mail. Inte en enda handläggare responderade eller på annat sätt reagerade på vårt mail. Då valde vi att istället kontakta Småstad. Detta skedda genom en kontakt på missbruksenheten. Där fick vi en snabb respons direkt på telefon och kontakten visste direkt vilka av dennes kollegor som kunde tänkas ställa upp. De fick också tillgång till informationsbrevet och ett flertal olika datum att välja bland. Tyvärr kunde inte alla närvara de datum som vi hade föreslagit. Vi fick då istället komma överens om nya datum där båda parter var tillgängliga. En intervju blev inställd på grund av det dåliga vädret i början av december. Totalt har vi i Mellanstad och Småstad genomfört sju intervjuer.

Eftersom vi har valt att intervjua socialarbetare på två olika enheter och sedan jämföra deras uppfattningar om bemötande, har vi i analysen skiljt dem åt genom att benämna respondenterna med antingen M eller E följt av en nummer. I analysen kommer vi att genom citat och reflektion att jämföra

handläggarna från de olika enheternas uppfattningar och sedan koppla det till empirin och teorierna. De fiktiva namnen ges även för att inte röja respondenternas identitet. De respondenter som kallas E och står för ekonomiskt bistånd och de som benämns med ett M står för handläggare inom missbruksenheten. Kort om respektive intervjuperson:

E-1: Arbetar som handläggare på försörjningsstöd. Respondenten har varit verksam som social arbetare i drygt sju månader. Utbildad socionom med undersköterska utbildning i grunden. Kommer ifrån kommunen Småstad.

E-2: Arbetar som handläggare på försörjningsstöd. Yrkesverksam i cirka tio år. Respondenten är utbildad beteendevetare och kompletterat med andra strö kurser. Kommer ifrån kommunen Småstad.

E-3: Arbetar som handläggare på försörjningsstöd. Yrkesverksam sedan 1985, har arbetat inom introduktion av flyktingar, utredning av missbruk, utredning av barn men även andra typer av ärenden som familjerätt. Kommer ifrån staden Mellanstad.

E-4: Arbetar som handläggare på försörjningsstöd. Respondenten har varit verksam inom socialt arbete sedan 2002. Har tidigare varit delaktigt i ett projekt. Är utbildad beteendevetare. Kommer ifrån staden Mellanstad.

M-5: Arbetar som missbrukshandläggare. Yrkesverksam sedan 1995 och har erfarenheter inom försörjningsstöd, barn och familj, ungdomsmottagning och sjukhuskurator. Är utbildad socionom. Kommer ifrån staden Mellanstad.

M-6: Arbetar som missbrukshandläggare. Respondenten har varit verksam inom socialt arbete i tio år. Har tidigare varit verksam inom barn och ungdom, social jouten, flyktingmottagning och försörjningsstöd. Är utbildad socionom. Kommer ifrån staden Mellanstad.

M-7: Arbetar som missbrukshandläggare. Yrkesverksam inom socialt arbete i tio år. Har tidigare erfarenheter som familjebehandlare. Är utbildad familjebehandlare och beteendevetare. Kommer ifrån staden Småstad.

I Mellanstad sitter vuxen- och missbrukshandläggarna uppdelat i två områden, på den ena handlägger socialarbetare sina ärenden på Beroendecentrum och de övriga socialarbetarna handlägger inne i stadens centrala delar. I samma byggnad befinner sig även ekonomihandläggarna i Mellanstad. I Småstad däremot handlägger alla socialarbetare sina ärenden i en och samma byggnad och har sina kontor i samma korridor. Handläggarna i Mellanstad har cirka 40 pågående ärenden medan handläggarna i Småstad har cirka 20 sådana ärenden.

Intervjustudiens genomförande

Det var viktigt för oss att noga planera och förbereda intervjuerna. Kvale och Brinkman (2010) påpekar att ”ju bättre man förbereder en intervju, desto högre blir kvaliteten på den kunskap som produceras i intervjuinteraktionen, och desto bättre blir förutsättningarna för den behandling som sker av det insamlade materialet” (ibid., s. 115). Vi har även ställt oss tre nyckelfrågor: hur, vad och varför? – för att klart kunna redogöra för det som ska undersökas. Maktsymmetrin som uppstår mellan intervjuaren och respondenten är något som vi varit medvetna om. Även om respondenten fritt svarar på de frågor som ställs så uppstår en viss maktrelation och saknar en hel öppenhet (ibid.). Intervjuaren styr samtalet utifrån de frågor den väljer att ställa. Intervjuarens roll är att ställa frågor medan respondenten förmedlar sina svar utifrån frågan som ställs. Det är intervjuaren som på så vis har makten att styra samtalet och avsluta samtalet. Vi är även medvetna om att det kan finnas en viss intervjuareffekt som kan påverka respondenternas svar. Det innebär att vi som intervjuar kan påverka respondenten omedvetet kring hur vi uttrycker frågor och följdfrågor. Eftersom vi båda var nybörjare vad gäller att genomföra forskningsintervjuer gjorde vi en inledande pilotintervju för att få en uppfattning och bland annat intervjufrågornas validitet. Pilotintervjun ledde till att vi omformulerade vissa frågor innan vi påbörjade våra ”riktiga” intervjuer med socialsekreterarna. Vi ansåg att de frågor som valdes bort inte bidrog till studiens validitet.

Vi båda varit närvarande under alla intervjuer och har turats om att vara intervjuare. Den andre har fört anteckningar och fyllt i med följdfrågor vid behov. Vi har använt oss av båda våra iPhones för att spela in intervjuerna. För säkerhetens skull spelade vi båda in för att vara säkra på att ljudupptagningen kom med. Intervjutiderna varierade mellan 30-50 minuter. Samtliga respondenter fick förklarat innan hur intervjun skulle vara upplagd och påminna dem om deras rättigheter. Vi förklarade att intervjufrågorna var uppdelade i olika teman. Intervjuerna ägde rum antingen på handläggarnas kontor eller i ett

mötesrum. Det var handläggarna själva som fick bestämma vart vi skulle genomföra intervjun. Under intervjuarens gång hände inget anmärkningsvärt. Detta var inte helt vad vi väntat oss, vi hade räknat med att någon socialarbetare skulle uppröras, främst på grund av de känslor som ämnet kan väcka. Stämningen under alla intervjuer var genomgående god. Det första temat under intervjun var ”bemötande”, frågor som tillhörde detta tema var enligt oss harmlösa att svara på. Det var vår strategi, att inte gå ut för hårt i början. Taktiken var att handläggarna skulle bli ”uppvärmda” för att sedan gå över till ”djupare” frågor. Detta kan ha bidragit till att vi inte stötte på några komplikationer under intervjuernas gång och att stämningen var god. Det hände vid några enstaka tillfällen att vi kände att handläggarna inte riktigt förstod vår fråga och vi valde vid dessa tillfällen att omformulera den frågan. När intervjun var genomförd frågade vi samtliga handläggare om de var intresserade av att få ta del av den slutgiltiga uppsatsen och även om det var möjligt att kontakta dem om det skulle uppstå några frågor eller andra funderingar under arbetets gång.

Bearbetning och analys av intervjuerna

Det kommer här att beskrivas hur vi gick tillväga då vi analyserade vårt material. Kvale och Brinkman (2010) menar att analysen i en undersökning finns med under hela processen. För oss fanns den med under intervjuprocessen genom att vi valt ut frågor utifrån det vi ville analysera. Analysen finns även med då intervjuerna skrivs ut eftersom man då upptäcker vad man vill analysera. Sedan finns den även med under själva analysen (Kvale & Brinkman 2010). Det är viktigt att belysa problematiken som kan uppstå med att transkribera intervjuerna i skrift, att översätta något till från tal till skrift. Det kan exempelvis i textform se osammanhängande ut eller konstigt ut i skrift medan det sades sammanhängande och intressant (Kvale & Brinkman 2010). Vi är medvetna om att det fysiska som exempelvis gester och kroppsspråk uteblir vid transkriberingen. Därför har den som har observerat antecknat eventuella fysiska aspekter. Vi har dock varit noga med att under transkriberingen anteckna ifall respondenten ändrar röstläge, suckar och så vidare. Eftersom vi båda har deltagit tillsammans under samtliga intervjuer har observatören antecknat kroppsspråk och andra saker som inte kan spelas in. Tolkningsprocessen bidrar till att studien får mening och fastställer resultat (Backman 2008). Denna process är inte helt okomplicerad utan kräver att vi som forskare hela tiden förhåller oss för att besvara vårt problem. Andra svårigheter som lätt kan uppstå under den processen är att det kan råda osämja mellan forskningsparterna, då samma material kan tolkas på olika sätt men det är inget som vi anser har varit ett problem.

För att komma vidare försökte vi bli förtrogna med vårt material och då vi läste det ordnade vi upp det efter teman. Olika teman växte fram, dels av intervjufrågornas tematisering och dels av vad vi ansåg ha vikt i resultatet. Sedan påbörjade vi sorteringen av materialet, det som vi ansåg ha relevans för vår analys markerades. Vi gick således igenom intervjumaterialet ett flertal gånger för att fånga upp det som bröt mönstret eller det som var återkommande. Under detta skede har våra teorier betydelse för hur vi analyserar, då de begrepp och perspektiv som vi är bekanta med får förtur. Vi söker begrepp i utsagorna som på så vis styr vår sortering. Vi tog bort det som vi inte ansåg hade relevans för vår studie, vilket kom att bli mer än vi förutspått. Syftet med detta var att skapa en god representation av materialet (Kvale & Brinkman 2010). Vi sammanfattade och omformulerade uttrycken mer koncist. Det som vi ansåg vara centralt ställde vi i relation till vårt aktuella kunskapsläge och våra teoretiska utgångspunkter. Slutligen fick vi argumentera för de ståndpunkter som uppkom, på så sätt kan man skapa självständighet i förhållande till de tidigare studier som gjorts eller de teorier man använder sig av. Genom att skapa en självständig argumentation har man ambitionen att bidra till ämnesområdet, utan den ambitionen bör studien inte betraktas som akademisk (Rennstam & Wästerfors 2012).

Studiens kvalitet

Studiens kvalitet handlar om dess validitet och reliabilitet. Dessa två begrepp kommer ursprungligen ifrån kvantitativ forskning och passar sig därför bättre på kvantitativa studier för att bedöma hur tillfredsställande mätningar är. Bryman (2011) beskriver hur andra författare inte anser att reliabilitet och validitet är de ”rätta” begrepp inom kvalitativa studier. Därför finns det alternativa begrepp att använda vid kvalitativ forskning, dessa två är tillförlitlighet och autenticitet. Tillförlitlighet delas upp i fyra kriterier: trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och möjlighet att styrka och konfirmera. Vi har undersökt det som har varit relevant för studien i enlighet med de regler som finns. Resultatet kan överföras till andra socialarbetare ifrån mellanstora och mindre kommuner eftersom det inte framkom någon skillnad kring deras ambivalens oavsett enhet eller kommun. Forskningsresultat är även tillförlitligt genom att resultatet skulle kunna reproduceras vid en annan tidpunkt och utav en forskare. För att öka tillförlitligheten valde vi att turas om att vara observatör respektive intervjuare. Detta bidrog till att vi levererade frågorna på samma sätt genom att intervjua, och genom att ha inspelningar undvek vi att skriva fel när vi var osäkra, utan kunde då istället lyssna på intervjun ännu en gång. Vi fick samtycke ifrån samtliga respondenter att spela in intervjuerna som också ökar tillförlitligheten. Vi valde att transkribera respondenternas svar helt ordagrant för att det är viktigt för

oss att tolka utifrån respondenternas egna formuleringar och sätt att uttrycka sig. Detta tillvägagångssätt ökar studiens tillförlitlighet. Vi har varit medvetna om att våra personliga åsikter och värderingar kan påverka studien. Därför har det vara viktigt för oss att vara neutrala i intervjusituationen. Det är fem kriterier som krävs för att uppfylla autenticitet: rättvis bild, ontologisk autenticitet, pedagogisk autenticitet, katalytisk autenticitet och taktisk autenticitet. Dessa fem kriterier kan beskrivas som provokativa (Bryman 2011). Studien uppfyller autenticitet genom att vi redovisar en rättvis bild utav respondenternas utsagor. Vi påstår att studien kan främja socialarbetarna att få en bättre förståelse för sin sociala situation och miljö. Resultatet kan hjälpa handläggarna att bli medvetna om sin ambivalens och även ser att det är inte bara dem själva som är motsägelsefulla utan det gäller samtliga respondenter. Detta kan hjälpa dem i framtiden genom att de blir mer kritiska i sitt tänk och kan medvetengöra och ifrågasätta sina motsägelser. Det kan leda till att de blir bättre socialarbetare eftersom de vågar vara kritiska mot sig själva och sina kollegor (ibid.).

Forskningsetiska överväganden

Inför studien har vi noga reflekterat kring vår etik. Vi har diskuterat kring hur de berörda forskningsdeltagnas positioners negativa konsekvenser. Detta gjorde vi innan intervjuerna eftersom respondenterna i studien inte ska påverkas negativt på grund av sin delaktighet.

Det finns fyra grundläggande etiska principer för att skydda studiens deltagare (Vetenskapsrådet 2010):

Informationskravet innebär att vi skicka ut ett informationsbrev till de enheter vi hade intresse att intervjua. Brevet innehöll en kort presentation av vår studie, där de bland annat kunde läsa översiktligt om vår studie, syfte, deltagarnas innebörd och rättigheter, och även att vi skulle spela in intervjuerna.

Innan varje intervju upprepade vi den information vi skrivit i brevet för att vara säkra på alla respondenter tagit del av informationen. *Samtyckeskravet* betyder att forskaren inhämtar deltagarnas samtycke och även ibland samtycke ifrån vårdnadshavare (Vetenskapsrådet 2010). Alla deltagare var informerade i informationsbrevet om sina rättigheter som exempelvis handlade om deras rätt att bestämma över sin medverkan, villkor och om de vill hoppa av studien. Vi var även noga med att förklara att det inte kommer påverka deltagarna ifall de väljer att inte vara delaktiga längre.

Konfidentialitetskravet har vi lyckats uppnå utanför respondenternas egen arbetsgrupp. Det vore mycket svårt att inom arbetsgrupper uppfylla detta krav vad gäller den arbetsgrupp som intervjupersonerna tillhör eftersom några kollegor har träffat oss innan våra intervjutillfällen. Det är deltagarna som själva har valt var någonstans intervjun skulle äga rum och då kan man anta att övriga i

arbetsgruppen känner till vem vi ska intervjua. Däremot anser vi att kravet är uppfyllt utanför berörd arbetsgrupp eftersom bland annat kommunerna har getts fiktiva namn för att försvåra identifieringen. *Nyttjandekravet* innebär att all den information som delgetts oss ifrån respondenterna har endast använts för studiens ändamål. När uppsatsen har godkänts av Linnéuniversitetets examinator kommer ljudfiler och pappersutskrifter av intervjuerna att destrueras. Examinatorn är den enda som har befogenhet att begära att få ta del av utskrifterna. Även detta har respondenterna blivit informerade om (Vetenskapsrådet 2010).

Arbetsfördelning

Vi är två författare till denna uppsats. Anledningarna till att vi valde att genomföra studien tillsammans var för att alltid ha tillgång till att tillsammans kunna reflektera, ”bollat” med varandra och även för att stärka våra styrkor och kompetens. Intresset för vårt forskningsproblem var också en viktig punkt till varför vi valde att skriva tillsammans. Det har även funnits nackdelar, framför allt att vi under studiens genomförande befunnit oss i två olika kommuner med drygt två timmars tågresor från varandra. Även om delar av arbetet uppdelats har vi varit noggranna med att läsa igenom det som den andre skrivit och gett varandra synpunkter och så vidare. Vi delade upp den tidigare forskningen eftersom det var mycket att läsa, även delar av metodkapitlet och teorikapitlet delades upp och en del avsnitt gjordes individuellt. Dock skrevs inledning, resultatkapitlet och slutdiskussionen av oss båda.

Kapitel 6 Resultat & Analys

Detta kapitel utgörs av ett sammanhållet resultat och analysdel. Respondenternas utsagor tolkas och analyseras i förhållande till studiens övergripande forskningsfrågor. Resultatet presenteras tematiskt utifrån våra frågeställningar. Vi använder oss av citat från respondenterna och sammanfattningar av deras utsagor för att vi inte vill riskera att misstolka deras utsagor.

Bemötandet av klienter

Goffman (1970) har en teori om att det finns regler för hur en interaktion ska fungera och den bygger på respekt och omtanke. Blumer (1969) menar att det finns outtalade och uttalade regler och meningar i vårt sociala beteende och dessa talar om hur vi ska bete oss i sociala situationer. Detta gäller alla människor, inte minst socialarbetarna. Våra respondenter beskriver vikten av att skapa en förståelse för klientens situation och ha en respekt för klienten oavsett situation. Något annat som var återkommande i flera av handläggarnas svar var också att möta klienten där den befinner sig. E-1 uttrycker:

Att prata deras nivå och att inte sväva iväg som någon myndighetsperson. Man möter ju så pass många olika på försörjningsstöd, både ungdomar och pensionärer och man kan inte bemöta dem på samma sätt.

Respondenterna hade en likvärdig syn på vad som är grundläggande för ett gott bemötande oavsett hur länge de arbetat och även på de olika enheterna. De begrepp som enligt socialarbetarna är viktiga för ett gott bemötande är respekt, tydlighet, professionalitet och lyhördhet. De betonade särskilt respekt när de talar om bemötande. Dessa begrepp beskriver på ett bra sätt hur ett gott bemötande ser ut och så att klienternas respekt och integritet bevaras. Holm (2009) har en liknande syn och använder sig av samma begrepp då hon beskriver vad som är ett professionellt förhållningssätt. M:6 anser att det är viktigt att ”ta det lugnt” under det första mötet och detta kan vara ett sätt för socialarbetaren att värna om klientens integritet. Samtliga handläggare anser att första mötet med klienten påverkar relationens framtid och det är också här man kan skapa en god relation från första början. ”Om första mötet lyckas, om det klickar mellan socialsekreteraren och klienten då kan man säga att man kommer ha en lyckad relation” (M-6). M6 beskriver fortsättningsvis att det inte är säkert att man uppnår ett lyckat resultat för det men det är en fördel att ha en bra relation till socialtjänsten för det underlättar samarbetet. Ifall

man inte lyckas med detta under första mötet menar E-3 att det kommer ta en längre tid att skapa ett förtroende. De flesta respondenter är överens om att det första mötet är mycket viktigt. Gordan (2004) beskriver att det inte endast är socialarbetarens bemötande som är viktigt under första mötet utan det finns även andra faktorer som påverkar mötet. Det kan handla om hur miljön påverkar klienten likaså klientens tidigare erfarenheter av socialtjänsten. Blumer (1969) menar att individer agerar mot varandra utifrån vad de betyder för varandra. På så vis kan man säga att socialarbetarens bemötande påverkas av hur den känner inför klienten. Hur socialarbetaren och klienten integrerar är avgörande för den betydelse mötet kommer få, eftersom mening skapas genom social interaktion (Blumer 1969). Våra respondenter saknar en formell utbildning om bemötande på högskolenivå. E-4 tog upp utbildningsfrågan med sin chef, handläggaren eftersökte mer samtalsmetodik då de kände ett behov av det. Handläggarna kan inte minnas någon specifik kurs i sin utbildning som behandlade bemötande, endast E-1 har gått en kurs med fokus på bemötande och uttrycker följande om det:

Ja, jag tycker att hela min utbildning genomsyrade bemötande och förhållningssättet. Vi hade en kurs om bemötande och fördomar där man fick lära sig hur man hanterar olika situationer och sina egna fördomar.

E-1 var den enda av respondenterna som haft en sådan kurs relativt nyligen. Övriga respondenter kände även de en viss brist på de frågorna. Det tas även upp i Bemötande av äldre-utredningen (SOU 1997:51), där elever som medverkat i hearings som underlag för utredningen, menar att de finner en avsaknad av bemötandefrågan i utbildningarna. Även Holm (2009) lyfter fram utbildningens relevans för bemötandet i professionerna. Hon menar att ju mer utbildning socialarbetaren har, desto bättre bemötande och empatisk kommunikation har denne mot klienterna. Utifrån respondenternas svar är bemötandet i stort sätt likvärdigt på de olika enheterna, ekonomiskt bistånd och missbruksenheten. Vissa smärre skillnader framkom dock och E-4 beskriver att missbrukshandläggarna arbetar närmare klienten än vad ekonomihandläggarna gör och det kan skapa ett ”medberoende”: ”Vi är aldrig några morsor åt dom, vi lägger mycket på det egna ansvaret”. Medberoende uppkommer enligt E:4 när socialarbetaren hamnar i ett ”beroende” med klienten där man kan bli svagare i sin hållning som socialarbetare, vilket kan innebära problem i hjälparbetet med klienten. Inom ekonomiskt bistånd finns det tvång och krav på ett annat sätt medan det på missbruksenheten handlar om att klienterna kommer frivilligt såvida det inte handlar om LVM (Lagen om Vård av Missbrukare) eller anmälningar. Lipsky talar om ett handlingsutrymme som är mer eller mindre begränsat av lagar och riktlinjer (Johansson

2007). Vi kan här se en skillnad mellan handläggare i ekonomiskt bistånd respektive missbruksvård. I ekonomiskt bistånd menar E-2 att klienterna säger det som den tror att socialarbetaren vill höra. ”Dom säger lite vad dom behöver för att få pengarna”. Samma respondent menar att det är längre fram i mötena som skillnaderna uppstår. Detta är något som Goffman (1955) tar upp, man visar upp den sidan som är mest fördelaktigt vilket kan innebära att klienten visar upp den sida som de tror att socialarbetaren vill se. Även Blumer (1969) menar att klienten agerar utifrån vad den vill få ut av mötet. Det finns en viss skillnad mellan relationer till klienter på ekonomiskt bistånd respektive missbruksenheten. Det framkom av respondenternas utsagor att socialarbetarna på ekonomiskt bistånd har en mer kontrollerad relation till klienterna och att de förhåller sig mer till reglerna i sitt handlingsutrymme. Handläggarna menar som tidigare nämnts att klienterna vet vad de ska säga och inte säga för att inte riskera att mista sina insatser, medan klienterna på missbruksenheten kan ha en helt annan öppenhet till sina handläggare.

Handlingsplan

Alla respondenter blev tveksamma när vi frågade om de hade en handlingsplan. Vi kunde märka att frågan gjorde dem något fundersamma genom att avläsa deras kroppsspråk. Ordet ”handlingsplan” var det inga av handläggarna som använde, utan de ord som kom på tal var ”styrdokument” och ”riktlinjer”. Ett flertal respondenter hade svårt att förstå vad vi menade med handlingsplan och vi fick ofta förklara vad vi menade. Samtliga socialarbetare menar att en handlingsplan är välbehövlig då bemötande är viktigt och detta får stöd från Johanssons (2007) tolkning av Lipskys teorier. Styrdokumenten är viktiga för offentliga tjänstemän eftersom de har en stor handlingsfrihet och de sätter riktlinjer för hur tjänstemännen kan och ska agera mot klienterna (Johansson 2007). Akademikerförbundet SSR (2011) betonar handlingsplanens betydelse och etik, eftersom man gör svåra avgöranden som socialarbetare för enskilda personers liv och det är viktigt för att göra välgrundade bedömningar. Det som kan vara problematiskt är att flera av handläggarna ser det som en självklarhet att man som socialsekreterare har ett gott bemötande mot klienterna, vilket är en god tanke men samtidigt har de ingen vetskap om hur deras kollegor agerar bakom den stängda dörren i ett möte med en klient. Bara för att det för den enskilde intervjupersonen är självklart behöver det inte vara så för alla. Empirin visar att bemötandet är något som diskuteras i arbetsgruppen, speciellt om det inkommit klagomål från någon klient.

Kommunikation

Enligt handläggarna är det främst viktigt att i klientmötet känna av klienten och anpassa kommunikationen efter individen med kroppsspråk, tal och så vidare. God kommunikation är en viktig byggsten för att en lyckad social interaktion för att man ska få ut den mening man eftersöker (Blumer 1969). M-7 menar att det viktigaste är att:

Ibland när jag har tid över så försöker jag kroppsligen matcha deras sittställning så att de känner sig bekväma och så. När jag lyssnar när de berättar så lutar jag mig fram och tittar på dem väldigt noga. Jag skriver aldrig i möten, det tycker jag är respektlöst.

Respondenten berättar även att det är omöjligt att alltid agera korrekt och tillägger: ”Sen när jag är stressad, så gör jag inget utav det”. Socialarbetare ifrån båda enheterna talar om den stress som de står inför. Det går av detta dra slutsatsen att dåligt bemötande bland annat kan grundas i stress. Socialarbetarens inställning till mötet har stor betydelse för hur utgången blir, är socialarbetaren stressad så påverkar det mötet negativt (Gordan 2004). Utifrån socialarbetarnas utsagor framkom det att i ekonomiskt bistånd fokuserar handläggarna mer på *hur* man ska kommunicera medan missbrukshandläggarna tänker mer på helheten i sin kommunikation. E-3 säger:

Att jag inte säger ord som ”måste” och ”ska” så här utan att lägga behovet mer på mig, att jag för att handlägga det här så behöver jag din hyresräkning. Man kan inte säga ”du måste lämna in din hyresräkning”, då ger man ju mer en order.

Ekonomihandläggarna berättar att de inte använder sig av ”pekpinnar” när de kommunicerar med sina klienter eftersom det kan upplevas som att de försöker använda sig av sin makt. Billquist (1999) menar att vissa socialsekreterare kan utnyttja det handlingsutrymme och den makt de har. Därför är det bra att det finns en medvetenhet hos respondenterna även om vi inte kan vara förlita oss på att de alltid agerar så korrekt som de påstår. Handläggarnas kommunikation skiljer sig beroende på vilken enhet de tillhör. M-5 berättar om hur de går tillväga:

Jag försöker att inte vara konfrontativ för det brukar aldrig vara bra, jag försöker se till det som klienten kan och de resurser den har och stärka det istället för att gå på problem och svårigheter.

Skillnaderna mellan enheterna här visar att ekonomihandläggarna lägger mer fokus på vad som är ärligt, medan handläggarna från missbruk istället försöker fokusera på det som är positivt för klienten för att få lite balans. En ekonomihandläggare menar istället: ”Märker jag lite att den här kanske gör så här, för att få försörjningsstöd så ställer jag den här frågan: ”är det för att du tror att det här är det bästa sättet för att få försörjningsstöd”? (E-3). Det kan även vara skillnad i kommunikationen på grund av att man i ekonomiskt bistånd inte får likvärdigt djup i sin relation med klienten, utan här är kontakten mer framtvungad. Det vi menar med framtvungad är att klienter inom ekonomiskt bistånd är beroende av bistånd för sitt uppehälle. Utifrån respondenternas utsagor har vi uppfattat kontakten inom missbruksvården också som framtvungad, men dock som att klienterna söker sig mer frivilligt till missbruksvården. Empirin visar även att klienterna inte vill berätta allt, för att inte riskera att få avslag. Socialarbetarna beskriver att klienterna som är aktuella inom missbruk har ofta en mer frivillig relation där de inte på samma sätt är beroende av hur relationen med socialtjänsten ser ut jämfört med de som söker ekonomiskt bistånd. Även i ekonomiskt bistånd är relationen frivillig, men ekonomiskt bistånd är en livsnödvändighet där klienterna har behov av försörjning för sitt uppehälle. Handläggarna har handlingsfrihet men de kan inte besluta hur deras arbetsuppgifter ska utföras utan arbetar efter en bestämd mall eftersom de styrs av verksamhetens regler, vilket kan liknas vid Johanssons (2007) resonemang kring gräsrotsbyråkraten.

Klientens och socialarbetarens allians

I symbolisk interaktionism krävs det ett ömsesidigt rolltagande för att skapa en relation, då socialarbetare försöker föreställa sig vad klienten tänker och känner, och utifrån det få sig en föreställning om klientens behov (Trost & Levin 2010). Utifrån respondenternas svar kan vi utläsa många olika metoder för att etablera en bra relation med klienten. Det handlar enligt handläggarna i ekonomiskt bistånd främst om i ekonomiskt bistånd att skapa ett förtroende. E-1 berättar att det är viktigt att klienten inser att den är där för sin egen skull och inte för socialarbetarens. E-2 talar om att vara tillgänglig för klienten, visa att de kan ställa upp för dem. E-4 lyfter fram att det viktigaste när man skapar en allians är:

Att man får den här tilliten och ömsesidiga respekten, för många som kommer har ju också tappat tilliten. Många har ju hamnat mellan stolarna, försäkringskassan och arbetsförmedlingen och många vill lägga allting utanför sig själva.

Handläggarna inom missbruksenheterna vill få klienterna att inse allvaret, att de måste ha en vilja att förändra sina liv. Det behöver inte betyda att klienten åker på rehabilitering och blir helt fri ifrån missbruk, utan det kan även innebära att klienten inser riskerna med sitt missbruk och ändrar sitt leverne genom att minska sin användning av droger eller narkotika. När klienterna har kommit till insikt betonar M-7 att man skapar en allians, där man som handläggare följer med klienten på dennes resa i framgång och motgång. De andra respondenterna uttrycker sig på liknande sätt genom att lyfta fram nödvändigheten av tillit från båda parter. Att man måste stå för det man säger. Klienternas hållning i mötet har en stor betydelse för hur mötet kommer fortlöpa. Gordan (2004) belyser att klientens motivation och inställning har betydelse för mötets utgång, vilket även respondenterna antydde. På liknande sätt hävdar Kristiansen (1999) att ju bättre kommunikation mellan socialarbetare och klienten, desto lättare är det att etablera en bra relation. Gemensamt för alla respondenter är att de markerar betydelsen av klientens inställning till mötet, om klienten är där på grund av tvång eller frivillighet. Det kan även handla om klientens tidigare negativa erfarenheter och fördomar om socialtjänsten. E-1 berättar att det är svårare att skapa en allians med dem som har fördomar om hur socialen fungerar och säger att det dessutom är lättare att skapa en bra kontakt tidigt i alliansen med dem som aldrig haft tidigare kontakt med socialtjänsten. Detta kan kopplas till Kurt Gordans (2004) åsikter om att en klient i första samtalet har med sig sina sympatier och antipatier till första mötet vilket kan försvåra etablerandet av en relation. Samtidigt kan man fundera på socialarbetarens fördomar mot klienter. Om handläggaren har fördomen att klienter som har erfarenheter av socialtjänsten är svårare att skapa en bra relation så kan det påverka dess beteende mot klienten. Gordan (2004) betonar socialarbetarens förutsättningar för ett samtal där han menar att även socialarbetaren har en betydande roll för att upprätta en bra allians.

Socialekreterarna är överens om att ju bättre relation de har till sin klient desto lättare är det att komma fram till en insats som passar klientens önskemål och behov. Om klienten känner tillit och tror på handläggarens kompetens menar M-5 att det är lättare att komma överens om en insats. En bra relation i ekonomiskt bistånd är att klienten går mot självförsörjning medan det i missbruk är det en bra relation om klienten vill förändra sitt liv med målet att bli drogfri och nykter. Relationens betydelse är av helt annat slag och eventuellt kan vara annorlunda till sin karaktär eftersom målen är så pass olika för de olika klienterna. En annan viktig aspekt är att om handläggaren har en bra allians med sin klient är det lättare att förmedla beslut som inte var till klientens fördel och detta är något som Gordan (2004) belyser. Om insatserna sker i samråd med klienten har man större chans att upprätta en god relation. M-

7 berättar: ”Då hade vi skapat en allians och jag kunde öppet prata med honom hur jag känner och vad jag kommit fram till och VARFÖR.” Vidare: ”Han söker om en sak, och får en annan, han skulle kunnat bli missnöjd där men eftersom vi kunde prata om det och han är motiverad så växer han i sin nykterhet.” (M-7). Detta kan knytas till Akademikerförbundet SSR:s etiska riktlinjer (2011) över hur en socialarbetare ska vara mot sin klient, där det betonas att insatserna så långt som möjligt ska bygga på delaktighet och samförstånd. Detta förhållningssätt är något som vi kommer återkomma till längre fram i detta kapitel.

Relationens betydelse i beslutsfattandet

Det framkommer i respondenternas utsagor att de inte kan undvika att fatta negativa beslut enbart för att undgå att äventyra relationen till klienterna. Liksom det som tidigare togs upp i resultatet, att en dålig relation inte får påverka insatserna, kan det även här lyftas fram att handläggarna är styrda av lagar och riktlinjer vilket begränsar deras handlingsutrymme. Relationen mellan gräsrotsbyråkraten och klienten alltid måste följa verksamhetens regler vilket medför en svårighet när man ska etablera en klientrelation (Johansson 2007). Respondenter berättar dessutom att istället för att undvika att fatta negativa beslut så låter de klienterna vara med på hur besluten kommer att se ut, eftersom det är viktigt att klienten hela tiden är medveten om hur processen ser ut:

Berör man dom här punkterna respekt och ärlighet i mötet från början så vet dom det nånstans innerst inne vad jag kommer ta för beslut för vi pratar väldigt mycket om det, klienten är delaktig i utredningen hela tiden. Jag är inte rädd att säga vad jag tycker trots vad beslutet är. Alltså, dom vet ju oftast vad beslutet är innan jag ens har tagit beslutet för vi har bollat dom tankarna, jag har sagt att: ”jag tänker såhär, hur tänker du?” (M-7)

Utifrån respondenternas utsagor framkommer det att de inte fullt tar ansvar för sitt handlingsutrymme utan har en tendens att skylla på lagar och riktlinjer som begränsar dem. Johansson (2007) menar att det handlar inte bara om att gräsrotsbyråkraternas arbete helt kan bestämmas i regler utan det krävs ett sunt förnuft och god omdömesförmåga hos socialarbetaren. Gordan (2004) lyfter även fram ett liknande resonemang, även om socialarbetaren rör sig inom vissa ramar som begränsar ens frihet att välja mål så kan de fortfarande styra utgången till en viss del. Man kan alltså fråga sig om respondenterna inte helt begränsas av sin handlingsfrihet som de vill få det verka som. E-1, den socialarbetare som varit yrkesverksam kortast tid, var den enda av respondenter som undvikit att ge ett helt avslag för att inte

förstöra relationen: ”Jag har nog istället för att ge ett helt avslag minskat på pengar för att inte äventyra relationen och kunna fortsätta ha den här alliansen”(E-1). Om E-1 jämförs med socialarbetare E-4 som varit yrkesverksam i 10 år framgår skillnader i deras sätt att resonera. E-4 anser liksom M-7 att det är viktigt att vara tydlig i informationen: ”Det blir extra viktigt att vara tydlig med att förklara att såhär ser det ut: ”Jag kan inte bevilja det här på grund av det här och det här” oftast brukar det funka (E-4). E-1 har undvikit att fatta negativa beslut just för att inte äventyra klientrelationen och var den enda handläggaren som kunde medge det för oss i intervjuerna. Det kan detta bero på att respondenten är ny i yrket och drar sig för att skapa osämja med klienterna och försöker vara mer tillmötesgående. De andra socialsekreterarna som har mer erfarenhet tycks inte fatta sådana beslut och det kan bero på deras långa erfarenhet inom yrket. Det går inte att bedöma om handläggarnas svar är den objektiva sanningen utan vi måste förhålla oss kritiskt till deras utsagor. Det finns en sannolikhet att de socialarbetare som varit yrkesverksamma längre inte vill uppfattas som oprofessionella och därför kan modifiera deras utsagor. Ifall respondenterna skulle erkänna att de undvikit att fatta negativa beslut för att inte äventyra relationen så skulle det innebära att de skulle erkänna att de saknar en viss yrkesprofessionalitet.

En försämrad relation mellan klienten och socialarbetaren

De handläggare som vi intervjuade har erfarenheter av relationer med klienter som blivit försämrade. Det vi menar med försämrade är att alliansen inte fungerar på samma sätt som den tidigare har gjort, något har gjort att den har blivit sämre. De hinder som bidrog till att relationen försämrades skiljer sig åt i utsagorna mellan ekonomiskt bistånd och missbruk. M-7 tar upp att relationer kan bli försämrade på grund av socialarbetens krav på att ta del av vissa uppgifter som kan upplevas som ett intrång för klienten. Billquist (1999) tar upp hur klienterna förväntar sig ett bemötande där socialarbetare är mer medmänsklig men möts istället av ett med administrativt och kontrollerat bemötande. Socialarbetarna är gräsrotsbyråkrater vilket kan medföra hinder eftersom de kan vara kluvna mellan att å ena sidan ha en bra relation till klienten och å andra sidan vara lojal mot verksamhetens och ledningens krav (Johansson 2007). Samtliga missbrukshandläggare markerar att relationen blir försämrad främst vid eventuell tvångsvård enligt LVM. Det senare beror på att LVM är en tvångsåtgärd där beslutet fattas oberoende av klientens samtycke. Oftast kommer dock klienten till insikt om sin situation då han eller hon är intagen för tvångsvård och anser att det var ett bra och nödvändigt beslut av handläggaren. M:5 berättar: ”När de har blivit drogfria och så kan de sen komma till en insikt att ”det var ju bra som du

faktiskt gjorde”. Men just då var jag inte värd så mycket, så det är ju en process.” Liknande tvingande insatser finns inte i ekonomiskt bistånd, men där är det oftast avslag eller reducerade insatser som hindrar relationen till att bli bra.

En dålig relations negativa konsekvenser för klienten

Socialarbetarnas handlingsutrymme är begränsat på grund av lagar och riktlinjer, vilket innebär att om socialarbetaren och klienten har en dålig relation får det inte påverka insatserna (Johansson 2007). Respondenterna var överens om att även om relationen inte får påverka insatserna för klienten och de flesta menade att de som professionella inte får påverkas. E-1 betonar detta: ”Alltså, den relationen ska ju egentligen inte påverka mina beslut. Det som blir negativt för klienten är ju i sådana fall att den får ett negativt beslut eller inte får den hjälpen som den har rätt till”. Det framkom även av handläggarnas utsagor att klienter påverkas negativt av en dålig relation och menar att det kan vara förödande för klienten. M-5 beskriver hur viktig betydelsen av tydlighet är, genom att förklara för klienten vad som händer just för att undvika dåliga konsekvenser för klienten. E-3 betonar riskerna med en dålig relation då hon berättar om ett exempel när hon blev hotad till livet och inte längre ville vara handläggare för klienten:

Det finns bara av en anledning, inte för att jag är rädd eller så, utan att jag inte kan vara säker på att jag kan handlägga personen rättssäkert. Kanske omedvetet är jag för snäll och kanske betalar ut mer än vad jag skulle eller tvärtom att jag blir straffande i tänket.

Hinder som påverkar relationen till klienten

Skammen hos klienter

När Goffman (1970) talar om genans beskriver han att det beror på att när förväntningar att presentera ett acceptabelt ”jag” som det väntas av andra inte uppfylls, kan det leda till att personen känner genans. När människor integrerar i mötet vill de inte förlora sin värdighet vilket Goffman kallar ”face-saving”, det vill säga att ”rädda ansiktet”. Socialarbetaren har till uppgift att hantera de hinder som påverkar bemötandet. Skam är ett exempel på ett hinder som klienter känner inför ett möte med en myndighetsutövare, det blir upp till handläggaren att kunna hantera dessa känslor som kan uppstå under mötet. Goffman menar fortsättningsvis att det i ”undvikanderitualerna” finns regler för vad man inte

bör göra i en interaktion (Goffman 1970). Dessa regler bryts ofta av socialarbetarna eftersom de gör intrång på klienternas privatliv, genom att exempelvis kräva kontoutdrag. För att minska skammen som kan uppstå då en klient söker sig till socialtjänsten har våra respondenter ett någorlunda likvärdigt synsätt. M-5 berättar hur man går tillväga för att motverka hinder: ”Då försöker jag neutralisera och säga att det är en rättighet man har och det är en period i livet och att det liksom inte är konstigt och så där”. E-1 har ett liknande synsätt: ”När jag möter en sådan klient försöker jag normalisera det. Att det är många som gör det och att det inte är något fel med det och att det är rättigheter som alla har i samhället.”

E:3 talar om hur skammen ser olika ut beroende på om klienten alltid varit aktuell för socialtjänsten och fått bistånd eller inte. Handläggaren säger även att det är en rättighet men att det samtidigt bidrar till skyldigheter för klienten. Respondenterna belyser att det är viktigt att få bort klientens skamkänsla. Genom att visa respekt påverkar det klientens självkänsla på ett positivt sätt (Holm 2009). Med en bättre självkänsla kan klientens skamkänslor minska. M-7 försöker att förstärka klienternas positiva egenskaper och arbetet beskrivs ske på ett systemteoretiskt sätt där man fokuserar på det positiva istället för det negativa. Vi kan omöjligen veta hur skickliga socialarbetarna är på att minska klienternas skamkänslor utan det vi däremot kan se utifrån deras utsagor är att majoriteten är noga med att belysa deras roll när det gäller att hantera deras skamkänslor. Samtliga handläggare beskriver deras roll som viktig vid hanteringen av klienters skamkänslor.

Klientens bristande trovärdighet

Utifrån respondenternas utsagor kan vi utläsa att bristande trovärdigheten hos klienterna kan bero på att klienterna saknar förtroende för socialarbetaren och detta kan medföra hinder för relationen.

Kristiansen (1999) menar att för att kommunikationen ska fungera väl krävs det trovärdighet hos både klienten och socialarbetaren. Respondenterna som arbetar på missbruksenheten belyser att bristande trovärdighet hos klienten kan innebära att de inte får den hjälp de behöver. Socialarbetarnas trovärdighet kan också vara bristfällig vilket också är ett hinder. Det är inte bara klientens tidigare erfarenheter som kan påverka mötet utan även socialarbetarens (Gordan 2004). Ifall socialarbetaren har tidigare erfarenheter av bristande trovärdigt kan dessa känslor överföras så att de till exempel själva agerar med bristande trovärdighet eller är misstänksamma mot klienten. Om intervjupersonerna misstänker att en klient ljugar eller undanhåller viktig information väljer missbrukshandläggarna att

inte ifrågasätta detta på en gång, speciellt inte om det inte finns ”bevis” för att de skulle ljuga:

”Utan det kanske är deras sanning som dom pratar, deras version av saker och ting. Utifrån deras synvinkel kan det kanske vara rätt men i mina öron låter det kanske inte så bra” (M7). Klienterna med missbruksproblematik har enligt socialsekreterarna inte alltid insikt över sina problem eftersom de vid tillfället kan ha en sned verklighetsbild. Socialarbetarna kan även dröja med att bestrida dem eftersom klienter i missbruk inte ljuger för sin egen ”vinnings skull” på samma sätt som klienter i ekonomiskt bistånd. Socialarbetaren ha ett professionellt förhållningssätt vilket utmärkts genom att behandla människor med respekt och värna om dess integritet (Holm 2009). Ifall en klient inte har insikt är det viktigt att den professionelle respekterar det och inte går på klienten för hårt. Vi har tolkat våra respondenter att det finns en viss skillnad i synen på klienternas trovärdighet emellan de olika enheterna. För klienter aktuella för insatser i missbruk som inte anses trovärdiga handlar det oftast om att klienterna påstås sakna insikt:

Det är klart att många av dom som kommer hit i LVM utredningar, att dom inte alla gånger vill tala om hur det ligger till. Kanske är det rädslan att bli tvångsvårdade. Då försöker man avdramatisera, att det handlar ju inte om att bara för att man har ett missbruk, blir man tvångsvårdad (M-5).

Konsekvenser för klienten som återkommande anses brista i trovärdighet anser socialsekreteraren inom missbruk (M-5) är att klienten går miste om den hjälp som denne egentligen är berättigade till eftersom klienten inte anses vara mottaglig: ”Att de kanske säger att de inte vill ha hjälp, fast jag kanske tänker att den här behöver hjälp, men just då är den inte mottaglig för hjälp eller vill berätta hur det är på riktigt.” (M-5). Dock är det skillnad i de fall klienten är aktuell för tvångsvård enligt LVM, eftersom det då inte spelar någon roll om klienten har insikt eller ej då bedömningen ytterst sker oberoende av klientens eget samtycke (3§LVM). En respondent inom ekonomiskt bistånd (E-1) berättar om en klient där dennes bristande trovärdighet istället kom att bli något positivt för relationen. Hon konfronterade klienten och hennes misstankar besannades och de kunde då tillsammans komma överens om ett beslut som passade klienten bättre. Vi har under forskningsprocessen kommit fram till att vi dessförinnan hade en förutfattad mening om att klienter skulle drabbas mer negativt om de uppvisade bristande trovärdighet för socialarbetaren genom att få sämre insatser, speciellt mer avslag och reducerade insatser. Socialarbetarna lägger inte så stor vikt vid att klienter brister i sin trovärdighet, inte ens i ekonomiskt bistånd. Utan som respondent E-3 tidigare uttryckte, det är inte de som är friskast och starkast som kommer till socialtjänsten utan det är de som är i behov av hjälp. Därför måste man som

socialarbetare kanske ha ett slags överseende med att klienterna ibland kan brista i sin trovärdighet. Det kan vara svårt för klienterna att tala sanning med handläggarna och det kan ibland bero på att klienten känner skamkänslor för att visa upp sitt rätta jag (Goffman 1970).

Etik i socialt arbete

Det finns implicita och explicita regler som individer förhåller sig till. Explicita regler kan vara riktlinjer som socialarbetaren måste följa (Andersen & Kaspersen 2007). Som yrkesverksam i socialt arbete är det rimligt att ha en kännedom och vara uppdaterad om de yrkesetiska principerna som den fackliga organisationen Akademikerförbundet SSR (2011) har utarbetat i syfte att kunna utföra sitt arbete på ett etiskt försvarbart sätt. Dessa principer kan tjäna som ett rättesnöre även om de i likhet med andra riktlinjer måste aktiveras och diskuterats inom arbetsgruppen, inte minst om incidenter inträffar som är etiskt tveksamma. Respondenterna är medvetna om dess relevans, E-2 förtydligar:

För att man alltid måste ha det i bakhuvudet, att det är människan själv som ska bestämma med sin planering, det är inte jag som ska sitta och använda min makt här och säga till dig ”Ja men du måste gå på det här” -”men jag vill verkligen inte det” -”Jo men du måste det, annars kommer inte du att få några pengar!” Alltså, det där, det funkar inte. Det är ju inte etiskt försvarbart.

Socialarbetarna från Mellanstad är mest uppdaterade om dessa yrkesetiska principer då de nyligen hade en föreläsning av en företrädare från SSR på sin arbetsplats. Intervjupersonerna från Småstad, både vid missbruksenheten och ekonomiskt bistånd hade inte tagit del av riktlinjerna, men hävdade att de i sina respektive arbetsgrupper ständigt förde en diskussion kring etik och moral i det sociala arbetets praktik. I bemötandeutredningens delbetänkande (SOU 1997:51) lyfts denna kompetens fram, att det är ett krav på kompetens som man bör ha som yrkesverksam med människor i utsatta situationer. De flesta handläggarna menar att den etiska dimensionen finns med undermedvetet: ”För mig känns dom här sakerna så självklart. Sen kanske man behöver lyfta det ibland och resonera men jag tycker det är mycket självklarheter” (M-5).

Om inte detta tankesätt finns med undermedvetet hos alla handläggare kan det medföra risker, vilket innebär att de kan skapa en negativ utveckling i arbetet. SSR:s yrkesetiska riktlinjer (2011) menar att man kan utveckla en okänslighet eller bristande empati som kan leda till att klienten objektifieras. Som tidigare påpekats finns det ett behov att framhäva dessa principer inom *alla* socialtjänstens verksamhetsgrenar. M-7 förklarar att: ”man måste vara etiskt medveten i sin yrkesutövning för att

uppnå det bästa resultatet.” Respondenten berättar fortsättningsvis att det inte går att *beordra* fram etisk medvetenhet hos enskilda därför *krävs* det att socialarbetare hittar sin balans för att nå det bästa resultat.

Respondenternas brist på reflektion

För att arbeta så etiskt som möjligt krävs det att man ofta reflekterar över sina beslut och sitt bemötande i enskilda situationer. Blumer (1969) talar om att man ständigt måste arbeta med självet eftersom det leder till bättre självinsikt. Frågan om våra respondenter avsatte tid till att reflektera skilde sig mellan socialsekreterarna. Några menar att det handlar om att *ta sig tid*, medan andra anser att det saknas tid till att reflektera:

Hade man haft tid att sitta och reflektera över ärenden och beslut och så då skulle man kanske i några fall kunna jobba lite annorlunda. Just att få tiden att sitta och tänka och så(...) Men som sagt, tid att reflektera och tänka över ärendena och ”vad har jag gjort idag” och ”hur ska jag hantera den här när den kommer imorgon”. Att förbereda lite, det skulle göra skillnad i kontakten (E-3)

Här beskriver respondenten att arbetet förmodligen hade blivit bättre om det hade funnits mer tid för reflektion. Detta kan uppfattas som att handläggaren är motsägelsefull eftersom det i intervjun även påstås att de etiska riktlinjerna ”sitter i ryggraden”, varför skulle det då behövas tid för reflektion? Andra respondenter menar att det finns tid för reflektion. Missbrukshandläggarna i Mellanstad som har handledning var fjärde vecka och där får handläggarna möjlighet att diskutera olika ärenden tillsammans i grupp och med en professionell handledare. Detta ger tillfälle för reflektion som missbrukshandläggarna tidigare har påtalat bristen av och det kan bidra till att handläggarna blivit mer etisk medvetna. En konsekvens som beskrivs av E4 vid bristande tid för reflektion är:

Ibland kunde man önska att man kunde plocka ut det ur huvudet och lämna var på jobbet men så funkar det inte. Det är påminnelser och sånt här som kan komma när som helst, det händer att man vaknar mitt i natten.

Vi tolkar det som att handledningen inte helt kan täcka upp handläggarnas behov av reflektion eftersom respondent E-4 är en av dem som får handledning men ändå påpekar att man som socialarbetare kan ta

med sig jobbet hem. Det är viktigt att inte vara stressad i mötet med klienter eftersom man omedvetet kan överföra sina känslor till klienterna (Gordan 2004). Den stress handläggarna upplever och brist på tid för reflektion kan alltså bli ett hinder som kan påverka deras bemötande negativt. M-7 belyser hur viktigt det är att försöka släppa arbetet när man kommer hem:

Och det här med att arbeta med människor och samtidigt kunna så klart hålla en slags distans för det får inte gå över gränsen där det blir för nära eller för privat för gränsen är hårfin, där ska man verkligen för att kunna vara privat och gå hem som socialarbetare och för att överleva som det så att säga, är väldigt viktigt

M-7 berättar även hur viktigt det är att uppnå en balans för att kunna arbeta med socialt arbete, eftersom annars kan handläggaren riskera att bli utbränd. Även när det gäller frågan om att avsätta tid för etisk reflektion skiljer sig socialsekreterarnas svar. Det finns stora skillnader i hur man ser på denna fråga och hur de väljer att disponera sin tid för reflektion. Handläggarna är dock överens om att etisk reflektion är viktigt.

Kollegors oetiska bemötande

Samtliga intervjuade socialsekreterare beskriver att det väldigt sällan händer att de hör eller ser att en kollega bemöter klienter på ett oetiskt sätt. M-5 berättar att hon aldrig har varit med om det. Det framkommer i våra intervjuer att socialsekreterarna anser att det är svårt att veta hur ofta ett klanderfritt bemötande förekommer gentemot klienten, eftersom de inte medverkar på varandras möten. Eftersom respondenterna inte har en insyn över kollegors bemötande är det svårt för dem att veta ifall de uppträder klandervärt. Vi tycker vi kan skönja en viss ambivalens eftersom socialsekreterarna först hävdar att det är omöjligt att veta hur en kollega bemöter sina klienter men säger sedan att kollegorna aldrig bemöter sina klienter oetiskt. Detta är något som man borde märka av på sin arbetsplats om det fanns ett dåligt bemötande, till exempel i vid informella samtal i fikarummet då man kliver in i de bakre regionerna. När man är med klienter som professionell befinner man sig i de främre regionerna, men på fikarasten kan man koppla av lite, släppa på fasaden och träda in i de bakre regionerna (Goffman 1974). Där borde kollegor märka om det skulle vara tal om ett oetiskt bemötande hos någon av kollegorna. Frågan är då om våra respondenter har märkt av ett dåligt bemötande, men helt enkelt inte vågat konfrontera den det berört. Vi upplever att M-6 blir något nervös och försöker

skämta bort allvaret då vi tar upp frågan under intervjun. M-6 förstärker våra misstankar genom att påstå: ”Jag är kanske inte en sån som slår näven i bordet och liksom tyvärr... Så jag vet inte vad jag skulle göra. Får hoppas att någon annan märker det.”

Intervjupersonerna kan således antas märka av ett dåligt bemötande hos sina arbetskompisar. Men de vågar helt enkelt inte göra något åt det. Något som även kan spela in är hur pass sammansatt arbetsgruppen är och om det i sådana fall skulle handla om att de håller varandra om ryggen. Dock hävdar respondenterna att de skulle konfrontera sin kollega om de skulle märka av ett dåligt bemötande, men frågan är om de verkligen skulle göra det om det skulle uppstå ett skarpt läge. Detta framstår som ett stort problem, att vissa handläggare inte vågar konfrontera sina kollegor ifall de skulle bemöta klienter oetiskt.

Sammanfattning av studiens resultat

Resultatet visar att respondenterna ansåg att de hade ett gott bemötande gentemot klienterna genom att visa respekt och förståelse för klientens person och dennes behov och önskemål. Det är något som Holm (2009) beskriver som ett professionellt förhållningssätt, vilket alla socialarbetare bör ha. Dock framkom det att stress kan bidra till ett sämre bemötande som även Gordan (2004) problematiserat. Det fanns en del skillnader mellan respondenternas åsikter kring bemötandet i de olika enheterna. Handläggarna från ekonomiskt bistånd gav uttryck för ett mer kontrollerande bemötande av sina klienter medan handläggarna från missbruksenheten i sin relation tycks komma närmare klienterna. Det är lättare för en handläggare att skapa en god relation med en motiverad klient vilket även stärks av Gordan (2004) som menar att klientens motivation påverkar mötet i hög grad och med en motiverad klient blir samarbetet lättare. I studien framkom det att missbrukshandläggarna i högre grad reflekterar över sitt arbete jämfört med handläggare inom ekonomiskt bistånd eftersom de har en djupare relation till sina klienter. Det är viktigt att socialarbetaren ständigt arbetar med självet, då det leder till en bättre självinsikt (Blumer 1969). En annan skillnad som framkom var handläggarnas sätt att kommunicera med klienterna. Ekonomihandläggarna koncentrerade sig på *hur* man kommunicerar, medan missbrukshandläggarna i större utsträckning fokuserar på helheten i sin kommunikation med klienterna. Handläggarna menar att en dålig relation med klienten inte får påverka deras bedömningar men påstår även att det kan vara förödande för klienten. Teorin om gräsrotsbyråkraten bekräftar det med att handläggarnas handlingsutrymme är begränsat på grund av lagar och riktlinjer. Att ha rollen som gräsrotsbyråkrat kan medföra hinder för den professionelle då det är svårt att hitta balansen med att ha en bra relation till klienten och å andra sidan vara lojal mot ledning och verksamhetens krav (Johansson 2007). Respondenterna påstår att en dålig relation kan vara förödande för klienten. Socialarbetarna berättar att de etiska riktlinjerna omedvetet finns med dem i arbetssituationen även om det visade sig att det fanns en bristande kunskap om riktlinjernas innebörd. Det som genomsyrar resultatet är den ambivalens som har uppstått i vissa frågor. Det har till exempel visat sig i frågor som berör kollegors oetiska bemötande genom att respondenterna påstod att de har ett gott bemötande även om de inte har insyn i hur andra kollegor bemöter sina klienter. Dock borde socialarbetarna ha kännedom om det fanns ett dåligt bemötande hos sina kollegor då de till exempel på fikarasten kliver in i de bakre regionerna och kan släppa fasaden (Goffman 1974). Ambivalensen visade sig även då vi tog upp hur relationen påverkade insatserna, då respondenterna menade att det inte fick göra det, men ändå visade det sig att relationen visst påverkade insatserna.

Kapitel 7 Slutdiskussion

Studiens syfte har varit att undersöka socialsekreterarnas uppfattningar om bemötandet av klienter och aspekter som kan påverka den professionella relationen. Vi valde att undersöka socialarbetare i två kommuner vilka är verksamma med myndighetsutövning inom de två enheterna försörjningsstöd och vuxen – och missbruk. Något som berördes i vårt resultat var socialarbetarnas handlingsutrymme och svårigheterna att förena rollerna att å ena sidan vara medmänniska och att å andra sidan vara lojala mot verksamheten och dess riktlinjer. Det gör att socialarbetarnas bemötande kan till viss del begränsas. Socialarbetaren riskerar att bli inskränkt i sitt bemötande om det inte finns någon sund balans mellan handlingsutrymme och roll som medmänniska. Genom att vara medveten och ständigt kritiskt granska sitt agerande och uppträdande gentemot klienten och genom att våga diskutera det med kollegor och chefer kan det bidra till en bättre balans i arbetet. Det kan samtidigt vara en fördel att socialsekreterarna har dessa krav på sig för att alltid vara professionella i sitt bemötande (Johansson 2007).

Respondenternas utsagor visar att respekt är en av de viktigaste byggstenarna i ett gott bemötande vilket stämmer väl överens med Goffmans (1970) teori för hur en fungerande social interaktion bör se ut. Att respondenterna skulle lyfta fram respektens relevans var inte så överraskande, att visa respekt för sina klienter kan ses som en självklarhet, speciellt i arbetet med människor i utsatta situationer. Även Holm (2009) framhåller respektens betydelse i mötet. Hon lyfter även fram den ojämlika relationen, att klienten befinner sig i en beroendeställning och man har därför som professionell har det fulla ansvaret för att bemötandet är gott. Det senare var dock inte något som respondenterna berörde i vår egen undersökning, utan här var deras fokus vad som kännetecknarett gott bemötande. Frågan är därför om socialarbetarna är medvetna om att det är dem som har det fulla ansvaret?

Både Blumer (1969) och Goffman (1970) tar upp att man ”normalt” sett – men dock inte alltid – visar upp den mest fördelaktiga sidan i mötet, för att få ut det mest optimala, dvs. det man vill ”ha”. Dessa påpekanden kan kopplas till resultatet av undersökningen, i första hand för klienterna inom ekonomiskt bistånd eftersom de vet att det som sägs i mötet kan påverka utfallet för deras egen del. Har socialarbetarna i ekonomiskt bistånd en misstänksamhet över klienters trovärdighet? I så fall hur påverkar det bemötandet? Även om misstänksamheten inte påverkar insatsen så kan det ge negativa konsekvenser andra sätt. Om socialarbetaren låter sin misstänksamhet påverka bemötandet och respekten mot klienten kan det bidra till att klienten känner sig kränkt. Handläggaren brister då i sin

professionalitet. Det kan även kopplas till mötet mellan klient och handläggare inom missbruksenheten, där klienten kan modifiera sin berättelse om exempelvis missbrukets omfattning. Även här kan handläggaren brista sin professionalitet men i mindre utsträckning. Handläggare inom missbruksvården kanske har en större förståelse för sin klients problematik eftersom resultatet visade att de har en djupare relation till sina klienter. Den närmre relationen kan innebära att det finns förståelse för varför de brister i trovärdighet. Av undersökningen framkom att socialarbetarna ansåg att de försökte minimera klienternas skamkänslor genom att fokusera på klientens positiva egenskaper. I vissa situationer är det dock oundvikligt att klienterna känner skam i mötet med socialsekreteraren eftersom det kan krävas tillgång till uppgifter som kan upplevas skamliga för klienten. Detta går alltså emot Goffmans teori (1970) om "facesaving" (att rädda ansiktet) där man ska undvika att visa upp det slags "jag" som kan få en att tappa sin värdighet. Socialarbetarna *måste* få klienterna att visa upp ett "jag" som de inte alls vill visa upp.

En annan viktig aspekt är att vi fann en motsägelse från handläggarnas sida, där de å ena sidan hävdar att deras handlingsutrymme inte påverkas av hur relationen ser ut gentemot klienten, men där de å andra sidan anser att en bra relation påverkar utfallet av just insatsen som sådan. Respondenterna i denna studie avsäger sitt handlingsutrymme som de trots allt besitter som socialsekreterare och istället skyller på hur styrda de är av verksamhetens ledning. Ingen berör den faktiska handlingsfrihet som de har som gräsrotsbyråkrater (Johansson 2007). Det är viktigt att lyfta fram att respondenterna bör vara mer medvetna om aspekter som påverkar relationen och att valet av insats mycket väl kan påverkas beroende på hur relationen ser ut. I analysen av socialsekreterarnas utsagor har vi kunnat avläsa att det fanns en "rädsla" eller "osäkerhet" bland handläggarna när det inom arbetsgruppen handlar om att kunna "våga" byta handläggare. Flera av respondenterna förklarade att de respekterar *klientens* uppfattning om han eller hon vill byta handläggaren, men att de *själva* som handläggare snarare väljer att "rida ut stormen" än att ta initiativ till att låta en kollega ta över som ny handläggare. Vi misstänker att problemet ligger i arbetsgruppen och anser att det är viktigt att skapa ett klimat där det exempelvis är mer tillåtande att byta handläggare utan att denna handläggare ska anses vara oduglig eller misslyckad.

I undersökningen framkommer också en problematisk bild när det gäller handläggarnas syn på kollegors och sin egna etiska medvetenhet. Den etiska medvetenheten framstår som låg. Blumer (1969) talar om de regler som finns för hur vi ska bete oss mot varandra, i detta fall hur socialarbetaren ska

bete sig mot sin klient. När någon kollega bryter mot den professionella hederskodexen är det viktigt att denne får reda på att denne faktiskt har gjort det. Att kollegorna intar en kritisk och reflekterande hållning när det gäller bemötandet är alltså viktigt för att kunna upprätthålla en hög etisk standard vid den aktuella enheten. Frågor som de bör ställa sig själva och sina kollegor är: Hur ser diskussionen kring etik ut? Vad är etik? Hur ska vi agera för att få till stånd och bibehålla en hög etisk medvetenhet i det sociala arbetet? Genom att regelbundet föra diskussioner med kollegor kring moral och etik kan det bidra till att arbetsgruppen blir starkare och man vågar stå upp för sin sak. I tidigare kapitel citerar vi hur en av respondenterna säger att denne inte skulle tala om för en kollega om han själv uppträdde oetiskt mot klienten. Om arbetsgruppen i detta fall hade varit starkare och öppet diskuterat bemötandefrågor kanske det hade sett annorlunda ut och respondenten hade vågat stå upp för sina åsikter. Hur klimatet ser ut i den egna arbetsgruppen kan enligt vår mening påverka bemötandet och relationen med klienten. Känner alla socialsekreterare att det är tillåtet att diskutera de känslor som kan uppstå i en klientrelation – båda positiva men främst negativa känslor – kan detta bidra till ett bättre klientarbete. Det finns då möjlighet att både kunna reflektera över sina känslor tillsammans med kollegor utan att socialsekreterare för den skull ska behöva känna sig misslyckade.

Behov av fortsatt forskning

Något vi har märkt under studiens gång är att det inte finns omfattande forskning som jämför bemötandet i olika enheter. Det framkom av vår studie att det fanns skillnader och dessa bör lyftas fram än mer. Bemötandet är ett centralt ämne i socialt arbete och i arbetet med människor. Det vore intressant att göra en liknande studie i större kommuner eftersom vi endast har undersökt en mellanstor och en liten kommun. Det vore även intressant att undersöka andra enheter, som till exempel barn och familj och äldre- och handikappomsorgen. En ytterligare fundering som uppkommit är behovet att undersöka professionsutbildningarna vad gäller bemötandefrågor.

Referenser

- Akademikerförbundet SSR (2011) *Etik i socialt arbete – etisk kod för socialarbetare*. Stockholm: SSR
- Andersen H, Kaspersen L (2007). *Klassisk och modern samhällsteori*. Lund: Studentlitteratur
- Backman J (2008). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur
- Billquist L (1997). ”Byråkrati och personligt bemötande – studier av tidsbeställning”. *Socialvetenskaplig tidskrift nr 2, s 114-128*
- Billquist L (1999). *Rummet, mötet och ritualerna – en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg: institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet
- Blumer H (1969). *Symbolic Interactionism, Prespective and Method*. London: University of California Press
- Bryman A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2. upplagan. Lund: Liber
- Goffman E. (1970) *När människor möts – studiet av det direkta samspelet mellan människor*. Stockholm: Bonniers
- Goffman E. (1974) *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik*. Stockholm: Prisma.
- Gordan K. (2004). *Professionella möten – om utredande, stödjande och psykoteraeutiska samtal*. 2. Upplagan. Stockholm: Natur och kultur
- Gustafsson B, Hermerén G & Petterson B (2011). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet
- Johansson R. (2007) *Vid byråkratins gränser – om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientreleterat arbete*. Lund: Arkiv Förlag.
- Jönson H. (2006/2011) *Vårdskandaler i perspektiv. Debatter om vanvård, övergrepp och andra missförhållanden inom äldreomsorg*. Malmö: Égalité
- Kristiansen A. (1999). *Fri från narkotika – om kvinnor och män som varit narkotikamissbrukare*. Stockholm: Bjourner & Bruno
- Kvale, S & Brinkman, S. (2010) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Arkivförlag
- Nationalencyklopedin* nr 1 (1998) Höganäs: Bra böcker AB
- Persson A. (2012) *Ritualisering och sårbarhet - med Goffmans perspektiv på socialinteraktion*. Malmö:Liber

Regeringen (2012) Uppdrag att ta fram ett utbildningspaket. Socialdepartementet

Rennstam, J & Wästerfors, D (2012) Att analysera kvalitativt material. I: Arhne, G & Svensson, P (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber

Runquist W. (2012) *Legitimering av tvångsvård - klienter och deras socialsekreterare om LVM*. Malmö: Égalité

Salonen T (1998). *Målgrupper – Klient*. I Denvall V & Jacobsson T (1998). *Vardagsbegrepp i socialt arbete*. Stockholm: Norstedts tryckeri.

Socialstyrelsen/Sisus (2001). *Om bemötande av människor med funktionshinder – en antologi från SiSUS*

SOU:1997:51. *Bemötandets brister – en fråga om bemötande*. Delbetänkande av Utredningen om bemötande av äldre

Trost, J & Levin, I (2010) *Att förstå vardagen – med ett symboliskt interaktionistiskt perspektiv* Lund: Studentlitteratur

Vetenskapsrådet (2010) *Forskningsetiska principer – inom humanistisk – samhällsvetenskaplig forskning*. Utgivare: Vetenskapsrådet

Internetkälla:

<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18784/2012-6-58.pdf>

Information om uppsatsstudie

Vi är två studenter som just nu går sjätte terminen på socionomprogrammet vid Linnéuniversitetet i Växjö. Som en del i utbildningen ingår att skriva ett självständigt examensarbete, en så kallad C-uppsats. Med detta brev vill vi ge en kortfattad information om vår uppsatsstudie samt forskningsetiska principer.

Syftet med vår uppsats är att undersöka socialarbetares uppfattningar om aspekter som kan påverka den professionella relationen och bemötandet av klienter som är aktuella för ekonomiskt bistånd och insatser för missbruksvård. För att ta reda på detta önskar vi intervjua socialsekreterare som arbetar inom ekonomiskt bistånd och inom missbruksenheten, och vi vore därför tacksamma om du har möjlighet och är intresserad av att låta dig intervjuas. Intervjun beräknas ta cirka 60 minuter.

Din medverkan i denna studie är frivillig. Som deltagare i studien kan du när som helst hoppa av studien eller välja att inte besvara en viss intervjufråga. De som medverkar i studien kommer i den slutgiltiga uppsatsen att ges fiktiva namn och detsamma gäller kommunens namn, då syftet så långt som möjligt är att försvåra identifieringen. Inga obehöriga kommer att få ta del av intervjuutskriften eller ljudfilerna. Det intervjumaterial som har insamlats används endast för att färdigställa C-uppsatsen. Efter det att arbetet är slutfört och godkänt av examinerande lärare kommer samtliga intervjuutskrift och ljudfiler att destrueras.

Om du har frågor kring vårt uppsatsprojekt eller om något är oklart får du gärna kontakta någon av oss. Du kan också kontakta vår handledare Weddig Runquist, universitetsadjunkt (epost: x, tel. x).

Med vänliga hälsningar

Camilla Johansson

Ida Wiik

E-post: x

E-post: x

Tel. x

Tel. x

Intervjufrågor

Bilaga 2

Bakrundsfrågor:

- Hur länge har du arbetat som socialarbetare/inom socialt arbete?
- Vad har du för utbildning/erfarenheter inom socialt arbete?

Bemötande:

- Berördes frågan om *bemötandet av klienter* under din utbildning?
- Vad är enligt dig viktigast i bemötande av klienter?
- Hur viktigt är bemötandet i det första mötet med klienten/hur påverkar det första mötet relationen? (**Följdfråga beroende på svaret, annars blir frågan meningslös**). **Viktigt eftersom...?**
- Det finns ju olika enheter inom socialtjänsten, har du några erfarenheter av att man ser olika på frågan om bemötande av klienter på de olika enheterna? I så fall hur?
- Finns det någon handlingsplan på denna arbetsplats för hur man ska bemöta klienter? Om ja, berätta hur den ser ut. Om nej, behövs det någon?
- Hur ”levande” anser du att denna handlingsplan är?(hur mycket används den? hur mycket tänker du det i ditt dagliga arbete?) Är frågan om bemötande något som diskuteras i exempelvis personalgruppen, t.ex. om någon klient har framfört klagomål mot någon kollega för dåligt bemötande. Har du varit med om en sådan diskussion inom arbetsgruppen? Berätta!
- Det kan vara skam-belagt att söka hjälp hos socialtjänsten. Hur kan du som socialarbetare i ditt bemötande minska denna skamkänsla som kan finnas hos klienterna när dom kommer till ett möte med dig?
- Tänker du i dina möten med klienterna på hur du kommunicerar med dem? På vilket sätt? Tilltal osv.

Arbetsrelationen/alliansen med klienten:

- Vad tror du är viktigast för att kunna etablera en fungerande arbetsrelation?
- Tror du man kan skapa en bra arbetsallians i ett tidigt stadium med klienten eller först efter några möten då man lärt känna varandra? (öppnar sig klienten successivt med tiden?) **(OBS Detta är en ja/nej fråga – förutsätter en följdfråga av typ ”Hur då?” eller ”Varför inte?”)**
- Tror du att hur arbetsrelationen ser ut påverkar möjligheten att komma överens med klienten om en insats? Kan du ge exempel på det senare?(på vilket sätt kan insatsen bli bättre om man har en fungerande arbetsrelation?)

Svårigheter i arbetsrelationen

Ibland blir relationen med klienten förstörd, pga olika orsaker.

- Även om arbetsalliansen kan ha varit bra så kan den också förändras till det sämre – har du själv sådana exempel?
- Vad krävs för att arbetsalliansen(relationen) återigen ska kunna ”normaliseras”? Har du exempel när det har normaliserats och när det inte har kunnat normaliserats?
- Vilka konsekvenser kan en dålig arbetsrelation få gentemot klienten (varför kan det bli negativt för klienten?) Har du exempel?
- Om socialsekreteraren anser att en klient inte är trovärdig i det han/hon säger, hur påverkar detta arbetsrelationen och insatsen?
- Kan du ge exempel på när bristande trovärdighet hos klienten har haft/ respektive inte haft någon betydelse för arbetsrelationen eller för insatsen?
- Har du varit med om att du undvikit att fatta negativa beslut för att du inte ville ”förstöra” eller äventyra arbetsrelationen? Har du exempel? Vilka konsekvenser har

detta fått för dig resp för klienten? Har du i efterhand tagit upp detta i arbetsgruppen eller med arbetsledaren?

Etiskt reflekterade:

Det finns etiska riktlinjer som talar om hur man inom socialt arbete bör uppfatta sitt etiska ansvar. Man ska som socialarbetare t.ex. ha en jämlik hållning till andra medborgare och bemöta klienten med respekt, empatisk uppmärksamhet och vänlighet. Man ska även respektera klientens personliga integritet och värna om dess självbestämmande.

- Har du tagit del av SSR:s yrkesetiska principer? Har dessa diskuterats inom arbetsgruppen?
- Varför är det viktigt med etiska riktlinjer för socialarbetare?
- Finns det tid och möjlighet till reflektion över hur du bemött en klient eller över beslut du har tagit gällande en klient?
- Var gör du om du skulle märka att en kollega ofta bemöter eller uppträder på ett sätt mot klienten som inte stämmer överens med de yrkes-professionella etiska koderna? Har du varit med om en sådan situation? Hur påverkar detta den professionella relationen till denna kollega?