



Linnéuniversitetet

Kalmar Växjö

Kandidatuppsats

Maktens rum

En studie om samtalsrummets betydelse för mötet mellan klient och professionell



Författare: Johanna Pettersson & Julia Öberg

Handledare: Peter Hultgren

Examinator: Torbjörn Forkby

Termin: VT 20

Ämne: Socialt arbete

Nivå: Kandidatuppsats

Kurskod: 2SA47e

Antal ord: 14923





Abstract

The purpose of this study was to examine what importance the interior and form of meeting rooms has for the meeting between professionals and clients. In this study we have chosen the meeting room as an environment where to create relations and reproduce the organisation's doxa. In this study we illustrate client categorizing and how these categories unconsciously can be a part of the doxa. To obtain empirical data we have chosen to use a qualitative method. We have completed a total of six semi-structured interviews with professionals located in different parts of Sweden.

Throughout the study we applied four different themes, which we argue are of importance to answer our question at issue. Furthermore we analyzed the empirical data from earlier previous research related to the four different themes, although we added a fifth theme while presenting our result. The analysis is based on previous research, Bourdieu's theory about doxa, Batesons communication theory and Lipsky's theory about client categories.

Our conclusion is that the meeting room has a definite importance. Being a client at social services is an emotional process and the feeling of inferiority may intensify due to the meeting room. Thereby the room is an important environment where to create a feeling of safety and therefore achieving positive results for the client. Simultaneously the meeting room can be a reflection of the organizational doxa and expectations on the client. The interior and decoration thereby is a part of reproducing the image of the aggressive client and thus maintaining the organizational dynamics.

Keywords: Meeting room, relation, client's violence, client categorizing, doxa



Nyckelord

Samtalsrum, relation, makt, klienters våld, klientkategorisering, doxa

Tack

Vi vill börja denna studie med att rikta ett stort tack till de som har gjort studien genomförbar. Tack till de respondenter som tog sig tiden att delta i intervjuerna och som hade tålamod med oss när vi försökte guidea oss igenom intervjudjungeln. Vi vill också rikta ett speciellt tack till vår handledare Peter Hultgren. Utan dina kloka tankar och konstruktiva kritik hade vi inte kommit till den studie som det faktiskt blev.

Vi vill tacka våra familjer, nära och kära för ett enormt stöd och tålamod. Ni har gett oss viktiga inblickar i vår text och hur vi på bästa möjliga sätt ska formulera den.

Slutligen vill vi tacka varandra för att vi har haft tålamod när vi har velat gå olika vägar i skrivandet och för att vi även i kämpiga perioder har kunnat stötta och vägleda varandra.



Begreppsdefinition

Här presenteras vår definition av följande begrepp.

- *Samtalsrum*: I studien definierar vi samtalsrum som de rum, hos socialtjänsten, som används i mötet mellan klient och professionell. I de fall vi beskriver paralleller till samtalsrum så är det de rummen vi menar.
- *Klientkategorisering*: Sortering av klienter som är aktuella hos socialtjänsten och dess likheter. Klientkategorisering fungerar som en organisatorisk sortering och förenkling av ärenden.
- *Professionella*: Vi har valt att benämna yrket socialsekreterare som professionella i denna studie.
- *Doxa*: Den organisatoriska mentaliteten samt förståelsen för, i det här fallet, socialtjänsten.



Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	<i>Problembakgrund</i>	1
1.2	<i>Problemformulering</i>	4
1.3	<i>Syfte och frågeställningar</i>	5
1.4	<i>Avgränsningar</i>	5
2	Tidigare forskning	6
2.1	<i>Samtalsrummets betydelse</i>	6
2.2	<i>Relationen mellan klient och professionell</i>	8
2.3	<i>Makt och maktobalans</i>	9
2.4	<i>Klienters våld mot professionella</i>	11
3	Teori	12
3.1	<i>Batesons kommunikationsteori</i>	12
3.2	<i>Doxa</i>	13
3.3	<i>Klientkategorisering</i>	14
4	Metod	15
4.1	<i>Datainsamlingsmetod</i>	15
4.2	<i>Tillförlitlighet och trovärdighet</i>	16
4.3	<i>Urval</i>	18
4.4	<i>Vetenskapsteoretisk ansats</i>	19
4.5	<i>Etiska överväganden</i>	20
4.6	<i>Metoddiskussion</i>	22
4.7	<i>Genomförande</i>	23
4.8	<i>Arbetsfördelning</i>	24
5	Resultat	24
5.1	<i>Presentation av respondenter</i>	25
5.2	<i>Presentation av insamlad data</i>	25
5.2.1	<i>Samtalsrummet</i>	26
5.2.2	<i>Relationen mellan klient och professionell</i>	29
5.2.3	<i>Makt och maktobalans</i>	33
5.2.4	<i>Klienters våld mot professionella</i>	37
5.2.5	<i>Klientkategorisering</i>	39
5.3	<i>Sammanfattning av typrum utifrån empiri</i>	42
5.3.1	<i>Det befintliga rummet</i>	42
5.3.2	<i>Önskerummet</i>	42
6	Analys	43
7	Diskussion	48
7.1	<i>Vidare utveckling av forskning</i>	50
7.2	<i>Sammanfattning</i>	51
8	Källförteckning	53
9	Bilagor	1



Bilagor

Bilaga 1. Intervjumanual

Bilaga 2. Meddelande ut till respondenter



1 Inledning

Om jag tänker tillbaka till när jag började som socialsekreterare, typ 2002 eller något sånt, då är det ju... då var det ju att... alltså det är väldigt kalt, fult, brunt, otrevligt helt enkelt. Tänker jag. Så det var min första upplevelse när jag jobbade som socialsekreterare. Att jag skulle aldrig vilja gå in där som klient.
-Sara

Socialtjänstens samtalsrum är en plats för att skapa en tillitsfull kontakt mellan klienter och professionella. Sedan 2012 har barnrättsorganisationen Maskrosbarn utvecklat tjänsten ”Pimp my soc”. Tjänsten innebär ett fokus på ungas delaktighet i utformningen av socialtjänsten, däribland inredningen av samtalsrum (Byström 2016; Maskrosbarn u.å.a). I rapporten. ”Frågar man inget – får man inget veta” (Maskrosbarn u.å.a) framkommer ungdomars egna upplevelse av samtalsrummets betydelse. Ungdomarna berättar att de själva upplever att negativa känslor som nervositet eller ångest, förstärks i sterila miljöer, samtidigt som trevliga miljöer förstärker positiva känslor.

1.1 Problembakgrund

Kurt Gordan (2004) skriver i sin bok ”Professionella möten – om utredande, stödjande och psykoterapeutiska samtal” om rums betydelse. Han beskriver hur ledet från det att en person uppenbarar sig utanför en byggnad in till det själva samtalsrummet talar för individens upplevelse. Gordan (2004) påpekar att en person som är i en sådan situation att hen behöver hjälp, troligtvis tar in intryck i större utsträckning, än andra individer. Redan innan en person har klivit in i byggnaden kan hen således få förstärkta negativa känslor. Gordan (2004) understryker även väntrummet betydelse. Det kan liknas vid det första faktiska mötet med organisationen. De intryck som tas in i väntrummet spelar därmed en roll då de tolkas som signaler. Slutligen får individen komma in i samtalsrummet. Här menar Gordan (2004) att de tolkningar av intryck som görs, kan kopplas till den professionella som person. Samtalsrummets inredning och utformning kommunicerar ett uttryck för den professionella. En jämförelse med våra egna hem, som är möblerade och



utformade utifrån vilka vi är som egna individer, är lämplig att göra. Gordan (2004) menar här att precis som våra egna hem, blir samtalsrummet en förlängning av den egna personen.

Blake McKimmie, Jillian M Hays och David Tait (2016) har studerat rättssalar i Australien utifrån möblering och utformning. Studien påvisar hur åtalades placering i rättsalen har en betydande roll i utfallet av domen, då placeringen kan sända negativa signaler om individen till jurymedlemmar (studien presenteras närmare under 2.1). Möbleringen i rum har därmed en betydelse. Både utifrån andras uppfattningar och förståelse för individen men även utifrån en känslomässig aspekt. I en redan utsatt situation riskerar klientens negativa känslor att förstärkas beroende på möbler och inredning. Att en klient sitter för nära en professionell kan öka känslan av fara samtidigt som känslan av distans kan skapas av att stolarna är för långt bort (Gordan 2004). Samtidigt argumenterar Marie Dunge och Martin Wiklander (2008) för att den miljö som vi befinner oss i sänder budskap om vårt eget värde.

Per Jensen och Inger Ulleberg (2013) menar att det är omöjligt att inte kommunicera och att kommunikation pågår på flera nivåer samtidigt. Kommunikationen kan således ske exempelvis verbalt likväl som genom kroppsspråket. Jensen och Ulleberg (2013) redogör för det som kallas ”strukturell metakommunikation”. Den här typen av kommunikation handlar om att exempelvis olika byggnader eller rutiner kommunicerar fram hur kontexten bör uppfattas. Alla människor påverkas både fysiologiskt och psykologiskt av miljöer. Därmed är den fysiska miljön en betydande faktor i fråga om individens helhetsuppfattning. En miljö som inger ett intryck av hanterbarhet kan förstärka positiva känslor, samtidigt som känslor av otrygghet kan stärka negativa (Dunge & Wiklander 2008). Parallellt med detta är viss kontext redan underförstådd hos oss och går per automatik att anta. Ett sådant exempel är möblering i klassrum. Elever vet direkt vart de ska sitta och läraren vet att hen ska ställa sig längst fram i klassrummet. Vi



kan också lära oss hur vi ska hantera en viss miljö. Detta då vi använder oss av tidigare erfarenheter för att kunna hantera och förstå den kontext vi befinner oss i (Dunge & Wiklander 2008; Jensen & Ulleberg 2013). För att kunna kommunicera på ett effektivt sätt är det även av vikt att definiera vilken relation klienten och den professionella har till varandra. Det är genom relationen vi fastställer vad vi kan förvänta oss och hur mycket vi kan kräva av den andre. Det är relationen som fastställer det klimat kommunikationen tar plats inom (Nilsson & Waldemarson 2016).

Michael Lipsky (2010) och Kirsi Juhila (2003) menar att klienter och professionella antar olika roller i mötet med varandra. Klienten är där för att söka hjälp och den professionella är där för att erbjuda den (Juhila 2003). I Socialtjänstlagens (2001:453) andra kapitel 1§ framkommer det att socialtjänsten ska hjälpa individer utifrån deras enskilda behov. Samtidigt menar Lipsky (2010) att den hjälp som kan erbjudas är baserad på olika klientkategorier. Han redogör för den sociala process det innebär att övergå från individ till klient. Gregory Bateson (i Jensen & Ulleberg 2013) argumenterar för att den kontext vi befinner oss i bidrar med en förståelseram för hur vi ska uppleva kommunikation. I den förståelseramen skapas förståelse och tolkningar för olika typer av kommunikation och fenomen. Margaretha Järvinen (2002) redogör för begreppet ”doxa”, som är organisatoriska rutiner och en osynlig makt som präglar organisationen. Den doxiska logiken reproduceras konstant av de som tar del av den. För att den ska kunna reproduceras är den beroende av organisationen och klienter som behöver hjälp. Det stöd och den hjälp som en klient kan anses behöva är en del av den doxiska logiken. Utifrån ett socialkonstruktivistiskt perspektiv skapas våra uppfattningar om världen genom det språk vi använder oss av. Det är även genom vårt språk som våra uppfattningar om verkligheten kontinuerligt reproduceras. Doxan och språket vi använder oss av är en bidragande faktor till hur vi väljer att kategorisera individer, utifrån



exempelvis den professionella och klienten (Järvinen 2003; Börjeson & Börjeson 2015).

1.2 Problemformulering

Det finns en bristande kunskap kring vad samtalsrummet har för faktiskt betydelse för mötet mellan klient och den professionella. Därmed saknas även kunskap kring vad samtalsrum sänder ut för typ av kommunikation till de som deltar i mötet (Jensen & Ulleberg 2013). I det sociala arbetet är det av vikt att skapa en förståelse för hur klienten uppfattar verksamheten och den professionella. Samtalsrummet spelar där en viktig roll i just den förståelsen (Andergren 2017).

Den doxa som existerar inom det sociala arbetets olika fält uppfattas som naturlig och ifrågasätts därmed inte heller. Handlingsmönster som ingår i organisationens doxa har reproducerats så att de idag upplevs som självklara. Det är den organisatoriska förståelsen för vad som är naturligt beteende. I doxan ingår också den organisatoriska förståelsen för olika klientgrupper (Järvinen 2013). Det är omöjligt för människor att inte kommunicera och det finns därför många olika faktorer som spelar roll när vi talar om kommunikation. Den är beroende av sin kontext för att vi fulltaligt ska kunna tolka och förstå den. Därför spelar det sammanhang, där kommunikationen tar plats, en viktig roll. De sammanhang som kan klassas som naturliga i enlighet med organisationens doxa kan skapa miljöer för olika tolkningar av kommunikationen och relationen (Nilsson & Waldemarson 2016; Järvinen 2013).

Ovannämnda faktorer och omständigheter påvisar ett behov av en ökad förståelse för samtalsrummets betydelse i det sociala arbetet. Med bakgrund av den organisatoriska doxan och hur den kan ta sig i uttryck inom organisationen, är det av vikt att belysa hur den även speglas i



samtalsrummet och vad det vidare kommunicerar mot professionella och klienter.

1.3 Syfte och frågeställningar

Studien syftar till att utifrån socialsekreterares beskrivning av samtalsrum och möten med klienter få en förståelse för rummets betydelse i det sociala arbetets doxa samt vad samtalsrummet kommunicerar mot klienter.

Vi kommer utgå från följande frågeställningar:

- Hur beskriver socialsekreterare samtalsrummen som används på deras arbetsplats?
- Hur kan ett samband mellan samtalsrummet och den doxiska logiken förstås utifrån socialsekreterares erfarenheter?
- Hur kan relationsskapandet mellan klient och professionell påverkas av samtalsrummets utformning och inredning?

1.4 Avgränsningar

Studien var först menad att avgränsas till en enskild kommun. Dock problematiserades kommunens storlek samt svårigheter att nå respondenter. Vidare ämnar studien att ge en mer övergripande bild av upplevelsen av samtalsrummets betydelse.

I den här studien lyfts samtalsrummet fram med fokus på dess betydelse i mötet med klienten. Med det sagt är syftet att poängtera att det inte endast är samtalsrummet som är av betydelse för klientens upplevelse, utan också mötet på socialtjänsten som helhet. Studien är ett försök till att belysa samspelet mellan miljö och interaktion. Grundat på det prioriteras endast det givna samtalsrummet.



2 Tidigare forskning

I det här kapitlet presenteras tidigare forskning som samlats in. Kapitlet har delats upp utifrån fyra olika teman med relevans för studien. Dessa teman är: samtalsrummets betydelse, relationen mellan klient och professionell, makt och maktobalans samt klienters våld mot professionella. Klienters våld mot socialsekreterare har ansetts vara en relevant faktor för att undersöka om våld riskerar att påverka synen på klienter och samtalsrummets utformning och inredning.

2.1 Samtalsrummets betydelse

Blake McKimmie, Jillian Hays och David Tait (2016) belyser hur rättsalarnas inredning påverkar jurymedlemmars uppfattning om den svarande, samt utfallet blir för den svarande i en rättegång. Flertalet faktorer är viktiga att påpeka, vilket influerar jurymedlemmars val att döma, exempelvis karaktärsdrag hos den svarande och hur de kan matchas med brottet. De menar vidare att stereotyper spelar in samt den svarandes placering i rummet. Detta påverkar jurymedlemmarnas uppfattning om den svarande.

McKimmie, Hays och Tait (2016) argumenterar för att även möblering och inredning i rättsalarna varierar och kan därför påverka svaranden och juryn i rättssammanhang. Den aktuella studien exemplifierar en design, där den svarande i vissa fall placeras på en upphöjning i rättsalen. I en del rättsalar kan även den svarande placeras bakom glas, i en glasbur. De framför att rättsalar är utformade och inredda med säkerhetsaspekt i åtanke. Dock kan placeringen av svarande i inglasad upphöjning bidra till att miljön förmedlar känsla av fara. Den känslan som speglas är då att klienten är farlig och kan därför även påverka känsla och rädsla för övriga närvarande kan därmed influera domslutet.



Marie Dunge och Martin Wiklander (2008) argumenterar i sin artikel "Samtalsrummets betydelse i familjeterapi" vilken betydelse samtalsrummet har och tillskrivs. Harlene Anderson (i Dunge & Wiklander 2008) beskriver hur vi kan främja samtal beroende på hur vi väljer att placera sittplatser i rummet. Hon resonerar således att om möblemanget arrangeras så att det förmedlar opartiskhet, samt att alla deltagare sitter så att de ser varandra, skapar detta utrymme för god samverkan och goda samtal. Landerholm (i Dunge & Wiklander 2008) argumenterar för att rummet också talar för den egna personen. Täckhä (i Dunge & Wiklander 2008) resonerar att samtalsrum ska vara inredda så att det inte finns någonting som riskerar att störa samtalet. Samtidigt bör rummet inte vara sterilt och helt opersonligt. Det är av vikt att fundera kring vad för betydelse rummet har för samtalet och vad dess inredning inger för känslor. Vidare menar Landerholm också att rummets betydelse är starkt kopplat till hur den professionella väljer att gestalta rummet. Dunge och Wiklander (2008) menar även att det finns flera psykologiska aspekter av miljön. Bland annat beskriver författarna hur rummet signalerar värdet hos den som befinner sig i rummet, samt att den egna individen själv kan tillmäta sig det värdet.

Fridell (i Dunge & Wiklander 2008) menar att det finns tre faktorer som styr hur vi upplever den omgivande miljön. Det handlar först och främst om den egna personen och dennes möjlighet att känna sig hemma i den fysiska miljön. Den andra faktorn är de tidigare erfarenheterna individen har med sig. Det omfattar både erfarenheter som är medvetna likväl som omedvetna sådana. Den sista faktorn handlar om den situation som individen befinner sig i. För att lyckas ta in miljön krävs det energi och i de fall då individen känner sig kraftlös man inkännandet av miljön försvåras.

Dunge och Wiklander (2008) beskriver det som kallas för miljöpsykologi. Det innebär att vi alltid blir påverkade av den fysiska miljö vi befinner oss i. Vi kan uppleva både positiva och negativa känslor kopplade till miljön.



Dunge och Wiklander (2008) argumenterar för att en positiv upplevelse av den fysiska miljön kan bidra till känslor av trygghet. Det är vidare viktigt att en person som genomgår en behandling upplever positiva känslor kopplade till rummet för att uppnå önskade resultat. Fridell (i Dunge & Wiklander 2008) menar att ett rum som är anpassat efter den som söker hjälp och dennes behov kan bidra med ett stort stöd för individen. Därmed är det också klart att den egna upplevelsen är starkt förknippad med vilka känslor som upplevs i den miljön. Dunge och Wiklander (2008) beskriver också hur våra tidigare erfarenheter hjälper oss att förstå liknande sammanhang. I de miljöer som försvårar möjligheten att förstå sammanhanget, tar vi i regel hjälp av tidigare erfarenheter för att skapa oss en förståelse.

2.2 Relationen mellan klient och professionell

Sjögren (2018) menar att relationen är viktig både vid bedömning och utredning, men även vid förändring av insatser hos individen. Syftet med relationen är att förändra klientens situation inom ramen för socialt arbete. Detta utgör således en grund för ett psykosocialt arbetssätt. Relationen utgör en betydande del i offentligt socialt arbete och skapar en helhetssyn för varje individ och enskilt ärende. Virkki (i Enosh, Tzafrir & Gur, 2012) redogör för hur tillit är en viktig faktor i skapandet av relationer mellan professionell och klient. Vidare skriver Sjögren (2018) att den relation som uppstår mellan klient och professionell har påverkan på arbetets fortskridande. Hon menar att relationen är nära associerad med den kvalitet som det sociala arbetet får för båda parter. Relationen mellan klient och professionell påverkas av den egna individen, utifrån person och personlighet samt att det även kan förändra klientens uppfattning om socialsekreteraren. Judy Kiser och Glenn Shields (2003) menar samtidigt att den professionella träffar människor i många olika kontexter inom det sociala arbetet. Detta förstärker ytterligare vikten av att skapa en god relation mellan parterna.



Kiser & Shields (2003) menar att möten mellan klient och professionella kan vara både frivilliga och ofrivilliga. De människor som är i behov av hjälp och stöd upplever i regel känslor som till exempel hopplöshet och svårigheter att hantera problem. Vidare krävs det att klienterna delar med sig av privat information till människor de knappt känner.

Phillip Dybicz (2012) menar att relationer är en stor del av verktygen i det sociala arbetet. För att kunna utföra ett bra arbete, krävs en god relation mellan den professionella och klient. I artikeln redogörs hur relationen till klienter ligger till grund när människor väljer att verka inom socialt arbete, i grunden bryr de sig om människor.

2.3 Makt och maktobalans

Sjögren (2018) skriver att det är sannolikt att socionomer ur olika generationer arbetar med krav kring normaliserat arbetssätt och praktiskt bevisad teori på olika sätt, utifrån kunskap och erfarenhet. Därmed kan arbetssätt variera mellan olika socialsekreterare, beträffande hur hänsyn och finkänslighet yttras i interaktionen mellan människor. Det blir viktigt för den professionella att förstå att hen befinner sig i en slags maktposition i förhållande till klienten. Hon menar vidare att det ställer krav på den professionella, att själv reflektera över sitt förhållningssätt och sina värderingar i mötet med en klient.

Guy Enosh, Shay Tzafrir och Amit Gur (2012) skriver att även den organisatoriska dynamiken och den rådande kulturen på arbetsplatsen, påverkar maktobalansen mellan klient och professionell. Den organisatoriska dynamiken kan ses som en förklaring på den maktobalans som finns. De menar att det är krävande att, som klient, be om hjälp. En klient befinner sig i en utsatt position, och om verkligheten inte stämmer överens med klientens förhoppning om hjälp, riskerar det att bidra till negativa känslor.



Gouldner (i Enosh, Tzafrir & Gur 2012) menar att en klients beteende gentemot en professionell kommer att påverka hur den professionella agerar och vad denne har för attityd mot klienten. Stanley & Goddard (i Enosh, Tzafrir & Gur 2012) gör en koppling mellan professionella och gisslansituationer. De menar att den professionella kan uppleva känslor som kan liknas vid att vara gisslan, exempelvis känslor som hopplöshet.

De redan existerande klientkategorierna, menar Järvinen (2002), gör att klientens delaktighet i skapandet av systemet försvåras. Grundläggande normer och föreställningar inom organisationen, producerar fortsättningsvis olika klientkategorier och maktobalans. Som konsekvens av detta skapar systemet klienten. I kategorierna finns förutfattade meningar kring hur klientgrupperna ska hjälpas och stöttas, eftersom institutionen eller organisationen har en viss doxa.

Järvinen (2002) menar att en hjälprelation inom det sociala arbetet är oftast komplex. Hon framhäver att socialt arbete strävar efter att hjälpa människor till självhjälp. Den professionella, som är "hjälparen", är den som kan fatta beslut kring hjälp och stöd och har därför en slags symbolisk makt. Den professionellas uppgift är att vara ett stöd vid beslutsfattande och bidra med hjälp i situationer då klienten själv ska lösa sina problem. Hjälprelationen är ett förhållningssätt som syftar till att klienten ska få stöd, men den är alltid kopplad till osynlig makt. Järvinen berättar i sin rapport att klienterna hela tiden förväntas försöka övertyga den professionella om att de behöver den hjälp de ansöker om, samt att det finns anledning till att lägga resurser på dem. I samband med det hamnar klienten i en beroendeställning till den professionella. Järvinen skriver att Bourdieu hävdar att det här inte ska ses som en typ av makt utan som en dold uppfostran, som grundar sig i stöd och välvilja. Det krävs en översyn över hela området inom socialt arbete, eftersom den professionella representerar systemet och inte klienten.



Terry Leung (2011) menar att socialt arbete utvecklas kontinuerligt. Trots det finns svårigheter att komma ifrån en maktobalans i relation mellan klient och professionell. Relationen är alltid beroende av att det finns en part som ska besluta och en annan part som ska ta emot hjälp, alltså en hjälprelation. Leung (2011) menar vidare att den part som tar emot hjälp kommer alltid att vara beroende av vad beslutsfattaren beviljar eller beslutar.

Leung (2011) menar vidare att en klients deltagande vid ett beslutsfattande har långvarig betydelse för klientens självkänsla och faktiska självbestämmande. Vid en sådan process är klientens självbestämmande nödvändigt för det sociala arbetet. Den information som klienten delger den professionella ligger till grund för de beslut som fattas. Leung lägger stor vikt vid att samtliga insatser kretsar kring individen och därför ska inriktas på att underlätta för och hjälpa klienten. Individen är därmed viktig i processen av att utforma insatsen, eventuell makt från myndigheter kan därmed motverkas. Klienterna har chans att utforma insatsen själva utifrån att de kan avsluta den om de inte är nöjda och de har även möjlighet att välja utförare.

2.4 Klienters våld mot professionella

Kiser och Shields (2003) skriver att inom det sociala arbetet befinner sig den professionella i en position där de bedömer huruvida en människa har behov av insatser eller inte. Författarna beskriver hur klienter som söker hjälp också förväntar sig att få det. Att individen blir nekad en insats kan utgöra grunden till en aggressiv reaktion hos klienten. Kiser och Shields (2003) understryker att ilska är en vanlig reaktion vid avslag på ansökt insats. Avslaget kan i samband med klientens svåra situation leda till hotfulla situationer för båda parter.

Vidare menar Kiser och Shields (2003) att det finns faktorer som indikerar om en klient är benägen att bruka våld mot professionella. Exempelvis redogör de för karaktärsdrag såsom dåligt omdöme hos klienten. Ett dåligt



bemötande, menar Kiser och Shields (2003), ofta utgörs av avsaknad av impuls kontroll, drogmissbruk och vapentillgång. Av de professionella som intervjuats, har 80 % känt lukten av alkohol, eller misstänkt droganvändande hos de klienter som brukat våld. Kiser och Shields understryker ytterligare faktorer som påvisar våldsrisk där exempelvis miljön är en påverkande faktor.

3 Teori

I kommande avsnitt presenteras våra valda teorier. För att kunna skapa en förståelse för samtalsrummets betydelse av valet landat på Batesons kommunikationsteori, doxa samt klientkategorisering. Batesons teori om kommunikation ämnar att skapa en förståelse för samtalsrummet och vad det kommunicerar till de som befinner sig i det. Teorin om doxa ska inge en större förståelse för hur systemet skapar sina klienter och slutligen ska Lipskys teori om klientkategorier bidra med en större förståelse för hur dessa kategorier skapas och reproduceras.

3.1 Batesons kommunikationsteori

I boken "Mellan orden – kommunikation i praktiken" (2013) redogör författarna Per Jensen och Inger Ulleberg för Batesons kommunikationsteori. Teorin utgår från att det finns två vägar för kommunikation: relation och kontext. Relationen delas i sin tur i två separata delar, där den första delen innefattar en skillnad mellan två ting och där den andra delen är den som uppfattar skillnaden. Således måste det finnas en skillnad för att möjliggöra världens kommunikation. Jensen och Ulleberg (2013) exemplifierar hur färgerna svart och vitt skiljer sig, men att skillnaden inte är möjlig att lokalisera, utan att skillnaden gradvis framkommer i relationen mellan det svarta och det vita. Den andra vägen, kontexten, används som en psykologisk förståelseram för kommunikationen. Kommunikation kräver en kontext för



att möjliggöra olika fenomen. Förståelseramen inger en betydelse för hur eller vad för mening som olika fenomen ges (Jensen & Ulleberg 2013).

Således är relation och kontext avgörande för hur vi slutligen förstår den information som framkommer. När vi tolkar information kan den bidra med en ny upplevelse av den totala kontexten (Jensen & Ulleberg 2013).

Bateson menar också att allting är någon form av kommunikation. Han menar också att det är mottagaren av kommunikationen som i sin tur skapar kontexten för den. Vi människor har alla skapat en förståelse för verkligheten, som vi sedan använder som ett verktyg för att orientera oss i världen. Genom detta tolkar människan alla intryck som vi får till oss och försöker att skapa ett sammanhang för all kommunikation (Jensen & Ulleberg 2013).

3.2 Doxa

Margaretha Järvinen (2002) beskriver doxa som ett eget fält. Varje fält innehar olika regler, logik och resurser. Hon skriver vidare att ett fälts doxa även är en form av traditionellt sätt att värdera och uppfatta socialt arbete. Detta menar hon har tillkommit genom arbetets utveckling inom området. Carina Carlhed (2011) beskriver doxa på samma sätt som Järvinen (2002), men tillägger att det är den naturliga ordningen. Ett fält får en högre grad av strukturering och styrning beroende av hur lång historia det sociala fältet har. Vidare nämner Carlhed (2011) att doxa är en typ av osynlig makt, som består av sociala strukturer som stödjer och definierar handlingar i sociala sammanhang. Strukturer formar en gemensam uppfattning om hur varje individ ska bete sig för att överensstämja med normerna i en given situation. De baseras på ett historiskt accepterat beteende och ger samtidigt vägledning i hur individen bör uppföra sig för att stämja in i nutidens sammanhang.



Doxa, menar Järvinen (2002), påverkar de professionellas arbete med klienter. Doxan förutsätter att klienten snarare ska passa in i det system som redan finns, än att systemet ska formas utefter klientens behov. Paradoxalt framhålls det som att systemet ska stödja klienten och inte tvärtom, det är vad samhället vill presentera för omgivningen. Järvinen (2002) berättar att varje ny klient eller ärende som hanteras på liknande sätt bidrar till att befästa doxan i arbetet och därmed även föra arbetssättet vidare genom generationer.

3.3 Klientkategorisering

In på socialtjänsten kliver olika personer in, alla med olika livserfarenhet, personlighet, livssituation och behov. Lipsky (2010) menar att det inte är förrän i mötet med myndigheterna som en individ blir en klient och därmed placerad i ett fack eller en kategori. Omvandlingen till klient är en social process då klienten identifierar sig själv med kategorin och sedan behandlar sig själv utifrån. Då klientkategoriseringen inte existerar utanför organisationen så blir det ett sätt för klienten att acceptera kategoriseringen (Lipsky 2010).

Lipsky (2010) nämner att det finns tillfällen där klienter inte söker hjälpen själva utan istället blir tvingade att ta hjälp och menar då att det blir tvingande för klienten. De insatser som socialtjänsten kan erbjuda kan inte genereras på annat sätt än genom kontakt med myndigheten eftersom det endast är socialtjänsten som kan påverka beslut kring just dessa insatser. Lipsky (2010) menar också att organisationen är anpassad utifrån klientkategoriseringen. Det finns standardiserade processer för hur hjälp på bästa möjliga sätt ska kunna ges. Dock är också förberedelserna för klientkategoriseringar en del av rutinerna.

Viktigt att understryka är att Lipsky (2019) menar att människor får lära sig från småbarnsålder att de ska passa in. Människor lär sig tidigt att de ska



passa in i mängden och behöver därför, när de kommer till en myndighet, passa in som klienter även fast ingen sagt det rakt ut till dem.

4 Metod

I det här kapitlet presenteras hur studien ska genomföras för att uppnå ett sanningsenligt och verklighetstroligt resultat. Det framkommer hur data planeras att inhämtas, samt viktiga aspekter att ha i åtanke vid den här studiens genomförande.

4.1 Datainsamlingsmetod

Studien utgörs av en kvalitativ intervjustudie. Göran Ahrne och Peter Svensson (2015), men även Robert Yin (2013), skriver att kvalitativa studier genererar mer djupgående och personliga svar, än kvantitativa sådana. De respondenter som har valt att delta i studien har alla erfarenhet inom socialtjänsten. De enheter som respondenterna har varit, eller är yrkesverksamma inom är Barn- och familjeenheten samt Vuxenenheten. Respondenter som nu är yrkesverksamma inom andra organisationer har också intervjuats, men de har då valt att relatera sina svar till tidigare arbetsplatser.

Intervjuerna utgår från fyra centrala teman: samtalsrummet, relationen mellan klient och professionell, makt och maktobalans samt klienters våld mot professionella. Intervjuerna har genomförts med socialsekreterare som alla arbetar inom olika kommuner, i olika delar av landet. De som har valt att delta i studien har alla tidigare erfarenheter både inom socialtjänsten som inom andra former av socialt arbete. I intervjustudien deltog sex respondenter som intervjuades via videolänken Zoom. Anledningen till att intervjuerna genomfördes via Zoom var att respondenterna befinner sig på olika platser i Sverige och för att undvika eventuell smittspridning av den rådande pandemin, Covid-19.



Intervjuerna har utgått från en semi-strukturerad modell. Martyn Denscombe (2018) menar att genom semi-strukturerade intervjuer är huvudfrågorna detsamma för alla respondenter. De ställs även i samma följd, men personen som genomför intervjun kan ställa följdfrågor samt att respondenten har plats att utveckla sina resonemang.

4.2 Tillförlitlighet och trovärdighet

En kvalitativ studie ska kvalitetsbedömas utifrån trovärdighet, tillförlitlighet och hur användbar den är. Studiens kvalitet avgör hur tillförlitligt resultatet är och hur innehållet är trovärdigt och verklighetsbaserat. För att uppnå en tillförlitlig och trovärdig studie menar Yin (2013) att det finns olika delmål. Det första delmålet innebär vikten av att studien utförs med transparenta forskningsprocesser och forskningen ska bedrivas så att det är tillgängligt offentligt. Yin (2013) menar vidare att en transparent studie innebär att innehållet ska vara tillgängligt för alla människor och skriven på ett sådant sätt att den är begriplig för vem som helst. För att en studie ska bedrivas på ett transparent sätt krävs att andra ska ha möjlighet att pröva studiens resultat, vilket innebär att forskningsmetoden måste vara väl beskriven för att vem som helst ska kunna förstå innehållet. Studiens innehåll ska kunna granskas av en person, till exempel en deltagare eller kollega som ska ha möjlighet att granska studien och där innehållet ska tåla en noggrann kontroll.

Citaten har givit ett stöd för att upprätthålla ett tydligt språk och ett resultat som inte ska utgöras av endast en tolkning från författarna. Handedaren som varit ett stort stöd för studien har även kontinuerligt fått ta del av processen och granskat språk och innehåll. Dessutom har studien lästs av personer som inte har någon kunskap av socialt arbete för att generera ett tydligt innehåll och ett språk som är begripligt. Antalet underrubriker kan vara ett stöd för läsaren att hitta i studien. När studien är färdig kommer den att publiceras på



digitala vetenskapliga arkivet (DiVA) och finns då tillgänglig för alla som vill ta del av det publicerade materialet.

Yin (2013) presenterar delmål två som belyser vikten av att arbeta metodiskt. Han skriver att det är viktigt att följa en viss ordning för att utföra forskningen och därmed minska risken för ett slarvigt arbete så mycket som möjligt. Han menar dock samtidigt att det ska finnas gott om utrymme för eventuella upptäckter och oväntade vändningar i studiens genomförande. Att arbeta metodiskt menar Yin kan undvika snedvridningar i studien, eller en eventuell förvrängning. Det innebär även att studien blir grundligt välgenomförd och därför ska processer och insamlad data granskas.

Under processen för studien har samtligt material dokumenterats direkt för att ingenting ska utebli. Det har bidragit till att samtlig information och data finns med i studien som är av vikt för dess innehåll. Innan studien genomfördes fanns en tydlig plan för vad som skulle genomföras och på vilket sätt. Därefter har kapitel för kapitel skrivits för att bibehålla den planerade metoden och arbetsprocessen. Efter intervjuer har materialet transkriberats ordagrant och därefter tematiserats utifrån givna teman.

Det tredje delmålet menar Yin (2013) är att studien ska bygga på respondenters ordval. Han menar att orden som en respondent använder är en viktig faktor för vad de vill förmedla, det anses vara en representation av verkligheten. Ordvalet grundar sedan mottagarens tolkning av vad en person vill berätta.

För att generera en tydlig bild av det givna resultatet har precenterade citat från respondenterna motverkat en snedvriden bild av verkligheten. Det föreligger risk för att författarna av studien tolkat respondenterna felaktigt eftersom det handlar om att koda och tolka information. Citaten har dock



varit till stöd för att undvika detta för läsaren eftersom respondenternas ord presenteras på många ställen i texten, där deras ordval framkommer tydligt.

4.3 Urval

Den ursprungliga idén var att intervjuerna i den här studien endast skulle begränsas till Kalmar kommun. Eftersom det var svårt att finna respondenter i Kalmar kommun skickades en förfrågan ut via Facebook för att få respondenter från hela Sverige.

För att kunna genomföra en kvalitativ studie menar Yin (2013) att ett urval behöver göras. I den här studien anses urvalet vara avsiktligt enligt Yin (2013), eftersom ett inlägg publicerat i en Facebook-grupp. Gruppen heter *Socionomer* och de flesta medlemmarna i den gruppen är utbildade socionomer. Valet av grupp gjordes medvetet där det publicerades ett meddelande om att respondenter till intervjustudien söktes. Samtidigt valdes inte specifika individer ut för att delta i studien, istället kunde medlemmarna i Facebook-gruppen själva kontakta oss för att medverka. Det kan inte anses vara ett slumpmässigt urval enligt Yin (2013), eftersom vi valt i vilken grupp meddelandet skulle publiceras. Det är dock slumpmässigt urval av olika städer som studeras eftersom medlemmarna i Facebook-gruppen *Socionomer* befinner sig och arbetar i olika städer. Urvalet möjliggjorde att vi i studien kunde uppnå ett mer övergripande perspektiv. Den geografiska spridningen har bidragit till att deras tidigare erfarenheter skiljer sig från varandra. Variation på erfarenheter har bidragit till att skillnader mellan perspektiven på de teman vi valt för vår studie blir synliga.

Sammanlagt visade fem personer intresse av att delta från Facebook-gruppen varav fyra slutligen deltog. Sedan fann vi två andra deltagande respondenter i vårt sociala nätverk, Yin (2013) menar att även det är ett avsiktligt urval eftersom de tillfrågades personligen om att delta. Respondenterna har fått frågor om samma ämnen där samtliga deltagare har berättat deras upplevelse



av att arbeta på socialtjänsten. Eftersom de arbetat på olika kontor i olika städer genererar olika upplevelser och intryck, vilket kan stärka studiens resultat. Av de respondenter som har deltagit i studien är majoriteten kvinnor. Anledningen till det är oavsiktlig. I samband med att förfrågan om deltagande publicerades, var majoriteten av de som ville delta kvinnor och tyvärr erhöles inte tillräckligt intresse för att delta så att ett urval av respondenter kunnat göras, vilket kan ses som en svaghet för studien. Samtidigt har de respondenter som medverkat visat stort engagemang för studien och ansett att ämnet är viktigt att belysa, det kan ha resulterat i att svaren som erhöles varit berikade med fler detaljer och viktiga faktorer. Av de som visat intresse för att medverka i studien har alla olika lång yrkeserfarenhet inom det sociala arbetet. Där någon räknas till att vara nyexaminerad till någon annan som har uppåt 20 års erfarenhet. Därmed skiljer sig även ålder på respondenterna åt.

Målet med studien är att få en mer övergripande bild av samtalsrummets betydelse utifrån de teman som tagits upp i intervjuerna. Eftersom fokus är på samtalsrummet blev det intressant att utöka det geografiska området och istället söka respondenter från hela i Sverige.

4.4 Vetenskapsteoretisk ansats

Sören Wenneberg (2010) framhäver att socialkonstruktivism är ett samhällsvetenskapligt perspektiv konstruerat av oss människor, byggt på samspelet mellan oss. Här skapas, vid interaktion med omgivningen och varandra, ideal och innebörd av olika begrepp som är vanligt förekommande i samhället. Socialkonstruktivismen försöker svara på hur det sociala sammanhanget påverkar oss och den kunskap vi har sedan tidigare.

Wenneberg (2010) menar att all kunskap vi har om vår omgivning påverkas och förändras av sociala samspel. Han har som utgångspunkt att människor erhåller kunskap, som är socialt konstruerad genom språket och begrepp.



Wenneberg (2010) skriver vidare att socialkonstruktivismen ofta är aktuell vid resonemang kring vad en social institution är samt hur samhället ska inrättas efter de regler och normer som den aktuella omgivningen förväntar sig. Han skriver att sociala institutioner inte bör uppfattas som naturliga fenomen, utan istället är aktiviteter grundade på sociala konstruktioner. Sammanfattningsvis säger Wenneberg (2010) att exempelvis fysiologisk variation och psykiska problem försvårar möjligheten att inhämta objektiv kunskap. Kännedom om aktuell kontext är också nödvändig eftersom tid och plats påverkar sammanhanget och inte kan åsidosättas.

Studien lägger stort fokus vid hur professionellas förförståelse om klienter påverkar på vilket sätt yrkesverksamma väljer att placera klienten i samtalsrum, samt hur rummen inreds. Under socionomutbildningen har stor vikt lagts på den maktasymmetri som finns mellan klient och professionell. Det har vid uppsatsens initiering uppkommit reflektioner kring den osynliga makt som upplevs existera i samhället. Baserat på det här blir teorierna kring socialkonstruktivism värdefulla och relevanta att relatera studien till. Teorierna ligger till grund för att förklara och förstå sociala institutioners konstruktion samt dess inverkan på samtalet. Därav ansågs det ligga i yrkesverksamma socionomers intresse att vara medvetna om den osynliga makten och i vilken utsträckning den påverkar mötet i det sociala arbetet.

4.5 Etiska överväganden

Vetenskapsrådet (2017) menar att vid genomförande av studien vilar ett stort ansvar över hur den utformas och hur den påverkar de medverkande. Det är också viktigt att se vilka som kan gagnas av studien. Vetenskapsrådet (2017) menar att de som väljer att medverka i studien kommer alltid att stå inför vissa risker genom medverkande. Därför måste den metod som bidrar till lägst risk väljas. I studien kommer, som tidigare nämnts, intervjuer användas. Därför är intervjuer den metod som är mest aktuell utifrån de yrkesverksammans perspektiv.



I Lagen om etikprövning av forskning som avser människor (SFS 2003:460) regleras hur forskning får genomföras, med respekt för människovärdet och den enskilda individen. Studien behandlar handlingar som kan klassas som undermedvetna.

Alan Bryman (2018) tar upp viktiga aspekter att förhålla sig till vid en intervjustudie. Han menar att det är viktigt att respondenterna får all information kring vad studien ska syfta till samt vad information som ges från personen ska användas till, vilket han benämner informationskravet. Det innebär även att författarna till studien ska informera om att ett deltagande är frivilligt och att det finns möjlighet att ångra sin medverkan utan att uppge någon anledning till det. Bryman menar vidare att det är viktigt att se till respondentens bästa genom att försäkra sig om att personen inte på något sätt kan ta skada genom sitt deltagande eller att inkräkta på privatlivet. Bryman skriver fram samtyckeskravet, vilket innebär att respondenten själv har rätt att avgöra sitt medverkande. Handlar det om en minderårigs medverkan för studien krävs dock att vårdnadshavare också godkänner detta. Han beskriver även vikten av att vara medveten om konfidentialitetskravet, där samtliga personuppgifter ska hållas anonyma. Uppgifterna ska förvaras så att endast de behöriga har tillgång till dessa uppgifter och i studien ska det inte framgå vilka respondenterna är eller vilken kommun de arbetar i. Bryman (2018) skriver även fram begreppet nyttjandekrav som innebär att insamlad data från respondenterna endast får användas användas i den tänkta studien.

Den här undersökningen har följt Brymans (2018) krav för att genomföra intervjuer på ett etiskt korrekt vis. Respondenterna är informerade om vad information som de ger ska användas till och hur deras personuppgifter kommer att hanteras. Samtliga är medvetna om studiens syfte och har blivit erbjudna att ta del av studien då den är färdigskriven. De har själva valt att delta och har även fått information om att det är frivilligt och att de kan återta



sin medverkan. Författarna till den här studien har försökt se till respondenternas bästa genom att anonymisera namn, städer och annat som eventuellt skulle kunna identifiera personen. Verkliga personuppgifter har endast funnits vid kommunikation mellan författare och respondenter, därefter har samtlig information anonymiserats i samband med transkribering av intervjuer.

Utgångsresonemanget är klientkonstruktion och betydelsen för samtalsrum och relation, samt att det inte är en avsiktlig handling. Därför kan det klassas som känsligt och anklagande, vilket inte är syftet. Empiri från respondenterna anses vara ett omedvetet handlade och därmed ligga till grund för verksamhetens doxa.

Studien syftar till att utifrån socialsekreterares beskrivning av samtalsrum och möten med klienter få en förståelse för rummets betydelse i det sociala arbetets doxa samt vad samtalsrummet kommunicerar mot klienter.

Att genomföra den här studien är nödvändig då syftet är att möjliggöra en förståelse för samtalsrummets betydelse ur ett doxiskt perspektiv samt utifrån kommunikation genombesökaren. Relationen är som vi tidigare redogjort för, ett verktyg i det sociala arbetet. För att kunna fortsätta genomföra det sociala arbetet är det därför viktigt att belysa detta ämne.

4.6 Metoddiskussion

Bryman (2018) menar att det finns likheter mellan en kvalitativ och kvantitativ metod vid en studies genomförande. Han beskriver att båda metoderna kräver stor mängd insamlad data eftersom det endast är den mest väsentliga informationen och empirin som sedan används i studien. Det innebär att det finns risk att data som kan utgöra en viktig del för studien inte beaktas och analyseras. De båda metoderna kräver även att resultatet ska kopplas till tidigare forskning inom området. Bryman (2018) menar vidare



att de studier som används i tidigare forskning då får ett annat värde och underlättare vidare studier.

Den aktuella studien kommer att utgå från en kvalitativ studie då den anses ge störst möjligheter till att studera ett samtalsrum och dess betydelse. Yin (2013) skriver att det finns vissa utmärkande delar i en kvalitativ studie. Vid en kvalitativ studie studeras meningen som kan tillskrivas människor och deras liv i verkligheten. Han menar vidare att en sådan metod även återger människors åsikter och tankar. Studien har som mål att ta del av respondenters tankar och känslor som uppstår i och omkring ett samtalsrum och därav valdes även semi-strukturerade intervjuer, vilket är ett starkt argument för att kvalitativ metod är den metod som har störst relevans. Semi-strukturerade intervjuer kan erbjuda mer information i de fall där respondenterna ger utvecklade svar, men intervju-metoden kan även brista i de fall då respondenten svarar kort och inga följdfrågor kan ställas.

Yin (2013) presenterar även att en kvalitativ metod stävar efter att inhämta information och data från många källor istället för att endast ta del av fåtalet källor. Den här studien har tagit del av sex respondenters upplevelser och uppfattning, där en del säger emot varandra helt. Det har inneburit att det varit av stor vikt att inhämta information från flertalet källor, i annat fall hade viss data uteblivit och studien hade i sådant fall frambringat en felaktig bild.

4.7 Genomförande

Studien har genomförts i ordning då kapitel för kapitel har skrivits under tidens gång. Som tidigare framgått har intervjupersoner funnits via sociala medier såsom Facebook samt kontakter inom socialkontor i olika delar av landet. Det meddelande som har skrivits för att finna deltagare via Facebook återfinns i bilaga 2.



Intervjuerna har sedan schemalagts och därefter genomförts via zoom. Samtalen spelades in via zoom och kommer att raderas när studien är fulländad. Själva intervjuerna har i regel tagit ca 45 minuter att genomföra. Vilket har gett oss ca 4,5 timmars intervjumaterial totalt. Materialet har sedan transkriberats efter varje intervju för att sedan tematiseras. Studien påbörjades med fyra teman men efter transkriberingen av intervjuer tillkom ytterligare ett tema. Således tematiserades resultatet utifrån fem olika teman. Genom tematiseringen av det empiriska materialet har likheter och skillnader mellan respondenternas svar kunnat identifieras.

4.8 Arbetsfördelning

Vid författandet av studien har vi valt att dela upp arbetet mellan oss till viss del. Julia Öberg har skrivit inledningen och metoden och halva resultatet. Johanna Pettersson har skrivit tidigare forskning, teori och halva resultatet. Analys, diskussion och sammanfattning är författad av oss båda. Vissa delar var vid opponeringen bristfälliga eller saknades helt, vilket innebar att vi delat upp även de delarna mellan oss. Slutligen har vi tillsammans läst igenom texten många gånger och korrigerat samt granskat gemensamt för att skapa ett bra flöde och ett givande innehåll. Det betyder att vi har granskat allt och därmed är vi ense om att studien uppnår vår förväntade kvalitet.

5 Resultat

Här nedan presenteras det resultat som genererats från respondenterna vid intervjuerna. Först presenteras respondenterna med utbytta namn för att bibehålla anonymiteten, ungefärlig ålder och yrkeserfarenheter. Därefter följer redogörelse av data från respondenterna indelat i fem olika teman.



5.1 Presentation av respondenter

Anja är mellan 20-30 år gammal och examinerades under 2019. Hon arbetar idag som socialsekreterare inom barn- och familjeenheten.

Simon är mellan 25-35 år gammal och arbetar idag med placerade barn och ungdomar. Han har arbetat med gruppen barn och ungdomar under en tid och har sedan tidigare erfarenhet av andra områden inom socialt arbete.

Sara är mellan 40-50 år gammal och har närmare 20 års erfarenhet av att verka inom socialt arbete. Hon har under den här tiden arbetat med flera olika målgrupper och har under sin längsta period jobbat som handläggare inom vuxenenheten på socialtjänsten.

Magda är mellan 50-60 år gammal och examinerades under vintern 2020. Hon har tidigare varit yrkesverksam inom ett annat område men valde sedan att skola om sig. Hon arbetar idag främst med barn och unga som är omplacerade.

Therese är mellan 20-30 år gammal och examinerades tidigare i år. Hon arbetar idag som utredare inom barn- och familjeenheten på socialtjänsten. Hon har tidigare erfarenhet av att arbeta med säkerhet.

Heidi är mellan 25-35 år gammal och har ca fem års erfarenhet av att arbeta inom socialtjänsten. Hon arbetar som utredare inom barn- och familj och har verkat inom tre olika kommuner.

5.2 Presentation av insamlad data

Nedan kommer empiriska data att presenteras utifrån studiens valda tematiseringar. Varje tema presenteras var för sig, och därpå följer en sammankoppling av empiri, tidigare forskning och teori i analysen samt diskussionen.



Efter det att all data analyserats har ytterligare ett tema kunnat identifieras. Detta visade sig ha en stor betydelse i arbetet, vilket har bidragit till att även detta tagits med i denne studie. Därmed kommer även temat “klientkategorisering” att presenteras nedan.

5.2.1 Samtalsrummet

Kommande underrubrik är en sammanfattning av det empiriska materialet kopplat till samtalsrummet. Här presenteras likheter och skillnader mellan de olika respondenternas svar.

Det är två rum som är ändrade men det tredje rummet är fortfarande, det är sunkigt, tycker jag. Det är liksom inge kraftskapande eller respektfullt rum på något sätt, utan det är väldigt klassiskt, sterilt. Ganska deprimerande rum. - Magda

Respondenterna vittnar om samtalsrum som är kala, sterila, med avsaknad av välkomnande känslor, de anses inte ändamålsenliga och till och med otrevliga. De är generellt inredda med runda bord, ibland fyra stolar eller fler, samt verktyg som whiteboards. En respondent vittnar också om ett samtalsrum där det finns ett rektangulärt bord tillgängligt och att detta i vissa fall kan föredras. De rum som skiljer sig är de samtalsrum som är utformade för barn, kan det finnas tillgång till leksaker, en av respondenterna berättar om hur de leksaker som finns tillgängliga är trasiga. Resultatet en enighet bland respondenterna, deras erfarenheter talar för samma upplevelser, att samtalsrummen saknar den personliga prägeln. Det återberättas även om samtalsrum som har ingett positiva känslor.

För jag har ju jobbat efteråt där man har tagit emot besök på sina kontorsrum och det gör ju någonting helt annat när man bjuder in en person där man faktiskt sitter och arbetar och man har lite av sina saker och kanske någon blomma eller sådär än att man bjuder in en person till ett sterilt rum som man helst inte själv skulle vilja vara i. - Sara



Jag tror att de signalerna är bra. I alla våra rum så har vi ju ett runt bord med x antal stolar, det är lite olika, oftast fyra stolar. Vi har tavlor som symboliserar, mycket är för barn skull. Till exempel har vi en tavla där det står att det inte är barn med problem, det är barn i ett problem. Mycket sånt att vi försöker skapa en trygghetskänsla när man kommer hit och att det är väldigt avskärmat eller vad man ska säga. - Therese

När vi ställer frågan vad respondenterna tror att samtalsrummen sänder ut för signaler, får vi blandade svar. Flera svarar att de får uppfattningen om att samtalsrummet skickar ut signaler som stämmer överens med bilden av ”en typisk myndighet”. En annan svarar att samtalsrummet varken skickar ut positiva eller negativa signaler. Ytterligare en svarar att samtalsrummet inte sänder ut några signaler om synen på, och attityden gentemot klienten. Vidare finns det som ovanstående citat visar en respondent som upplever att det sänder ut positiva signaler.

Resultatet visar att samtalsrummens utformning och inredning spelar stor roll i mötet mellan klient och professionell. Bland annat berättar flera av respondenterna att de en eller flera gånger har valt vilket rum de ska ha samtal i, utifrån ändamålet. Det återkommer också i intervjuerna att varje individs behov av rum kan variera. En klient som har svårt att fokusera och sitta still kanske inte ska vara i ett samtalsrum där det finns objekt som kan dra uppmärksamheten från samtalet.

Alltså, jag tror ju mångt och mycket att man ibland gör klienterna en otjänst om man sätter dem i fel slags rum. Man får ju inte... jag kan ju göra en klient väldigt, väldigt obekvämt genom att sätta den personen i ett rum som inte alls passar den. - Magda

Respondenterna får också beskriva hur de skulle föredra inredningen av samtalsrum. Önskemål om detaljer som tavlor och elektriska ljus, finare möbler, växter, mer avsides, färg, flera utgångar och en mer välkomnande miljö framkommer. Samtidigt får vi berättat att det också fler stolar än besökare. Flera respondenter talar om att de vill ha finare möbler som också



bekväma att använda. Resultatet visar också att respondenterna inte nödvändigtvis anser att möten med klienter måste ske i samtalsrum. Exempelvis framkommer det i en intervju att det är viktigt att anpassa mötesplatsen efter individen som socialsekreteraren ska träffa. I vissa fall skulle det kunna vara aktuellt att ta en fika med unga klienter, istället för att vara i mötesrummet. Det finns unga som inte har mat i hemmet, och då kan en smörgås uppskattas mycket.

Ja, jag skulle vilja ha ett annat rum ibland tänker jag också gå ut och gå, men då det är det ju också ute och då syns det liksom på byn. - Magda

Resultatet visar också att samtalsrummets utformning och var klienten placeras i rummet kan ha betydelse för samtalet. Flera av respondenterna berättar om känslor kopplade till mötet.

Ja nej men jag tror att de kan spela en roll blir klienten stressad redan innan mötet och sitter längst in i ett hörn så tror jag inte att stressen eller pressen minskar. Jag tror snarare att klienten kanske känner sig ännu mer förminskad. Och att det blir att jag ställer klienten mot väggen genom att jag ifrågasätter mycket. - Therese

Resultatet visar därmed att det inte endast är samtalsrummets utformning som spelar en roll i mötet, utan också placeringen och rummets möblemang. Flera av respondenterna berättar om hur vissa klienter har svårt att se andra människor i ögonen. Eller som ovanstående citat beskriver, kan en klient som sedan innan känner sig orolig få ytterligare negativa känslor av att sitta ”på fel plats”. När det kommer till placering i rummet är respondenterna till största del eniga. Klienten brukar få välja plats först när de går in i ett samtalsrum.

Respondenterna beskriver att rummet som är ämnat för samtalet kan påverka samtalets gång både positivt och negativt genom möblering, val av möbler



och beroende av var samtalet tar plats. De menar vidare att samtalet kan styras åt ett negativt håll genom att ha mötet i ett samtalsrum med möbler som inte passar klienten i fråga. Ett exempel presenteras på hur en klient påverkades av stolarna i mötesrummet. Respondenten berättar att klienten satt i fåtöljer och där personen ålade sig och kunde inte sitta stilla. Respondenten menar vidare att om ett annat samtalsrum valts, med vanliga hårda stolar, hade risken varit större att klienten inte ens suttit kvar på stolen utan glidit ner på golvet. Vidare nämns att val av möbler för samtalsrummen kan påverka klienten på olika sätt.

5.2.2 Relationen mellan klient och professionell

I denna del kommer resultatet av intervjuerna kopplat till relation att presenteras utifrån respondenternas svar.

Som socionom är vårt skydd bemötande. - Sara

Respondenterna framhäver att socialsekreterare inte har så mycket skydd mot klienters aggressioner och våld. Vidare understryker de att bemötandet är det skydd som finns gentemot klienter, men menar också att, med rätt bemötande, kan minska risken för upprörda klienter. Vidare betonas vikten av att vara medveten om klientens egen makt, den får inte glömmas bort. För att skapa en lösning som fungerar för alla parter. För att uppnå detta krävs ett gott samarbete mellan alla som är involverade för att det ska fungera.

Ett undertema som presenteras är symbolikens betydelse. Respondenterna framhäver att de gärna ser att det finns symboliska saker i ett samtalsrum för att visa medmänsklighet. De menar att man vill att det ska finnas framförallt näsdukar och vatten för att visa att det finns en förståelse gentemot klienterna. En respondent berättar istället att ett samtal sker på socialsekreterarens kontor, kan generera en mer personlig kontakt med klienten. Detta eftersom ett kontor oftast har en personlig prägel vad gäller



inredning. Det framkommer att ett kontor är mer personligt eftersom ”man bor in sig lite” på ett kontor.

Det framkommer att vissa respondenters arbetsplatser är noggranna med samtalsrummet, att om en stol byts ut av någon anledning byts den andra också ut. Det görs för att det inte ska finnas någon udda stol eller för att det på något sätt ska finnas någon synlig maktskillnad i rummet. Arbetsplatsen genomsyrar en slags omtanke och respekt för klienterna som är aktuella. En respondent menar att om klienten känner sig obekvämt i samtalsrummet kan det påverka samtalets gång och utfall.

Ett annat undertema som framkommer är vikten av att vara tydlig inför samtalet och sammanhangsmarkera. Några av respondenterna framförde under intervjuerna att sammanhangsmarkering har en viktig betydelse för relationen. De menar att detta skapar struktur under samtalet men även att klienten får kännedom om hur samtalet kommer fortskrida. Två av de tillfrågade nämnde ingenting om sammanhangsmarkering och framhävde inte det som en viktig aspekt i mötet med klienten, men det framkom inte heller att det var något oviktigt för dem att sammanhangsmarkera.

... jag gillar ju det här med att sammanhangsmarkera och förklara vad det är, var personen är någonstans, vad jag jobbar med, vad jag gör och vilka möjligheter jag har... - Sara

En respondent understryker vikten av att sammanfatta samtalet under mötet flera gånger för att försäkra sig och klienten om att allt uppfattats på rätt sätt. Vidare säger en respondent att den professionella ska finnas där som ett stöd och har en funktion, men att denne inte får vara för god. Den professionella ska inte försöka vara en klients kompis, det finns då risk att klienten känner svek från den professionella. Detta för att en stark relation till klienten kan skapa förhoppningar som inte uppnås.



Ytterligare ett undertema som framkommer tydligt är bemötandets betydelse i mötet med klienten. Det är av stor vikt att välkomna klienten så att denne känner sig välkommen. Hon tillägger även att vid möte med ett barn kan det kännas tryggt för barnet att vistas i hemmet eftersom barnet i de flesta fall känner trygghet hemma. Ett första möte kan se olika ut, det kan ta plats på ett kontor i ett samtalsrum, i skolan eller i hemmet. Respondenterna berättar att de försöker anpassa sig själva och samtalsrummet efter vilken klient de ska möta. Det framkommer även att det är viktigt att behandla klienten efter vem denne är, oavsett om det finns diagnoser eller missbruk hos personen.

En respondent framhäver att en passiv klient behöver mötas för att samtalet ska generera något. Ett första möte med klienter är till för att hitta en balans i relationen som ska byggas och att lära känna varandra. Relationen byggs sällan redan vid första mötet utan relationen kommer senare. Respondenterna berättar att det primära är att möta klienten där denne befinner sig vid första mötet. Det är också vid det första mötet som den professionella berättar att det finns två dörrar och att om samtalet blir för jobbigt så är det okej att lämna. De anser att det är viktigt att tycka om sina klienter och vara nyfiken vid arbetet på socialtjänsten. Det har stor betydelse att vara förstående, och att förklara att vem som helst kan hamna i den situationen som klienten hamnat i.

Samtal med barn sker på ett lite annorlunda sätt än det gör med vuxna. Den professionella sitter på ett ställe där barnet känner sig bekväm eller upplever att mötet känns tryggt., menar en av respondenterna En respondent menar att det är viktigt att sitta på samma nivå som barnet och att inte vill titta ner på den unge. Skulle barnet sätta sig på golvet så sätter sig den professionella också på golvet för att hela tiden vara på samma nivå. Vid dessa samtal spelas samtalet ofta in istället för att antecknas, detta för att skapa en god relation till barnet. Det framkommer även att den professionella, vid ett



bemötande med både unga och vuxna, försöker vara avslappnad och ha en avslappnad attityd.

... man måste hitta en rätt nivå för den här personen så att man är säker på att man pratar samma... samma språk. Att personen förstår vad man säger. - Sara

I samband med placering i rummet framkommer att om det finns fler parter är det viktigt att inte dela upp sig på varsin sida om bordet. De har även runda bord för att undvika en vi- och de-känsla och istället sitta tillsammans. Det framkommer även att det är av stor vikt att både klient och professionell får lyfta tankar och åsikter under ett möte. Det ska vara tid för att tillsammans kunna prata och diskutera olika saker.

Respondenterna menar att socionomer har bemötandet som skydd mot klienters våld, och att bemötandet påverkar hela relationen mellan klient och professionell. Det framkommer också att det är viktigt att hela tiden vara medveten om klientens egen makt, den får inte glömmas bort. För att skapa en lösning som fungerar för alla parter krävs ett gott samarbete mellan parterna.

Relationen har stor betydelse för mötet, men samtidigt det är viktigt att upprätthålla den under hela utredningen och kontakten med socialtjänsten. Respondenterna berättar att skapandet av en god relation kan bidra till att minimera maktobalansen mellan klient och professionell. Simon kompletterar och säger att relationen till klienterna är A & O. Sara säger även att klienterna är till för socialsekreterarna och inte tvärtom. Hon anser vidare att den kategorisering som finns inom klientgruppen kan resultera i mindre ansträngning för socialsekreteraren, men anser inte att det är helt rätt mot klienten. Sara menar istället att det är viktigare att lära känna klienten istället för att kategorisera och generalisera, men att en viss typ av kategorisering inte går att komma ifrån. Slimmade och pressade myndigheter kan få



problem med generalisering och kategorisering. Samtidigt berättar respondenterna att kategorisering kan underlätta i vissa fall. Sara tar ett exempel; vid ett möte med en klient som indikerar att den kan bruka våld, blir det lättare att uppfatta dessa varningssignaler och genom det kunna underlätta för personen.

Therese berättar, vid intervjun, att de försöker se till så att en klient har samma socialsekreterare genom hela kontakten med socialtjänsten för att generera ökad tillit och bättre relation. Hon berättar att de är två socialsekreterare i alla möten och att det inte alltid är möjligt för en klient att få samma socialsekreterare i alla ärenden och möten. De försöker dock med att klienten kan få en av socialsekreterarna som denne haft innan, men det är inte alltid möjligt. Respondenterna berättar att kategorisering gör det svårt för klienter att lita på myndigheter och känner i samband med detta mindre tillit till socialtjänsten. De förklarar vidare att det finns vissa svårigheter inom socialtjänsten. Bland annat att socialsekreterare har ett dåligt rykte generellt, samt att det är problematiskt att klienter känner sig utpekade när de är aktuella hos myndigheten.

5.2.3 Makt och maktobalans

I den här delen kommer det empiriska materialet koppla till makt. Utgångspunkten är respondenternas svar utifrån intervjufrågorna.

Jag är mötesledaren. Det ska vara tydligt vem som bestämmer. -
Simon

När vi frågade våra respondenter hur makt kan visas i samtalsrum och vid kontakt med socialtjänsten genererades många olika tankar kring detta. Simon ansåg att det var viktigt att vara tydlig med roller och att han, som mötesledare, har beslutanderätt och därför bestämmer mötets utformning.



Magda menade att entrén till socialtjänsten är väldigt öppen och att alla kan se att klienter går in till socialtjänsten, där hon jobbar finns det bara två utgångar. Sara beskriver hur olika socialkontor har haft olika antal låsta dörrar innan klienten kan ta sig in till samtalsrummet. Det, berättar hon, kan spegla makt hos socialsekreteraren som är den enda som kan låsa upp alla dörrar. Hon berättar att antalet lås innan klienten kan komma in eller ut påverkar hennes makt som socialsekreterare. Sara berättar att hon arbetat på olika arbetsplatser inom socialtjänsten och att klienten i vissa fall inte ska gå in genom samma dörr som socialsekreteraren av säkerhetsskäl. En av respondenterna förklarar att de har vakter på arbetsplatsen för att de professionella ska känna trygghet.

Sen har ju vi liksom vakter som sitter i receptionen så om det är ett hotfullt besök så ska man ha det i rum ett, två, tre eller fyra...
- Heidi

En av våra respondenter berättar om att de har vakter tillgängliga på arbetsplatsen. Dessa personer har två funktioner då de jobbar som receptionister samt är vakter. De kan agera om en klient blir stökig eller hotfull.

Therese berättar att hon anser att en socialsekreterare har makt så fort hen går in i ett samtalsrum. Väl inne i samtalsrummet berättar Anja att yttre, synliga störningar kan påverka samtalet negativt, men ger inga exempel på hur. Therese uppger att samtal med barn skiljer sig från samtal med vuxna genom att det endast är en socialsekreterare med i rummet för att undvika oro hos barnet och två personer som ska ”stirra” på barnet.

Anja berättar att det finns en risk att klienten kan känna sig trängd i ett hörn om samtalsrummet är för litet eller att klienten inte själv får välja var denne ska sitta. Sara framhäver att om en klient sätts i en obekväm situation kan det



leda till negativa konsekvenser. Magda säger att hon som socialsekreterare försöker möjliggöra för klienten att känna sig jämbördig vid ett samtal.

... jag sitter ju inte med larmet runt halsen för att jag är rädd för dig, det är för att det är för att vi har rutiner... - Simon

Simon berättar om hur viktigt det är att framföra till klienten att det är socialsekreteraren som bestämmer och är mötesledare under samtalet hos socialtjänsten. Samtidigt belyser han vikten av att förklara för klienten att han har larmet med sig för att det är rutin, inte för att klienten verkar vara farlig och att han är rädd. Simon fortsätter med att förklara att han, i mötet med klienten, bestämmer allt och att makten som socialsekreterare är fullkomlig. Sara säger istället att det är socialsekreteraren som bestämmer hur mötet ska utformas och vad det ska innehålla. Hon berättar vidare att det är viktigt att inte låtsas som att makt inte finns.

Respondenterna nämner att det är socialsekreteraren som fattar beslutet utifrån utredningar av klientens behov och att det därför är svårt att undvika en maktposition. Anja berättar att makt kan vara både bra och dåligt för att makt kan påverka klienten att känna sig kränkt och överkörd. Samtidigt menar hon att det finns klienter som känner tillit till att socialsekreterare har makt och att de därmed kan lägga mer ansvar på någon annan än sig själva. Therese ser att makt kan ge positiva utfall och ger exempel på att de klienter som själva känner att de behöver stöd kan förlita sig på socialsekreterarens kunskaper om behandling och insatser. Respondenterna berättar att det är viktigt att förtydliga vad alla deltagare på mötet har för roll i att hålla ett samtal med en klient, detta för att framförallt klienten ska känna trygghet i mötet. Hon ser även att makten kan minimeras genom att vara öppen med att hon som socialsekreterare har makt, och inte försöka mörka detta. Therese tillägger att det hon anser att föräldrar ser som negativ makt hos socialsekreterare kan vara att de har makten att, tillsammans med socialnämnden, besluta om att omhänderta deras barn.



Simon nämner att klienter är underlägsna både emotionellt och socialt, för att om en socialsekreterare behandlar en klient som jämlike finns det risk att socialsekreteraren blir överkörd eller känner sig lurad. Therese berättar att kunskap är en stor del i deras makt. Med kunskap kan socialsekreteraren påverka klienten åt olika håll och det är också socialsekreteraren som har makten att fatta beslut i en utredning. Anja anser också att kroppsspråk och uppträdande från socialsekreterarens håll kan påverka känslan av maktbalans. Hon nämner att hennes kroppsspråk kan påverka klienter negativt, men också positivt beroende på hur hon bemöter en klient. Sara säger också att bemötandet som socialsekreterare är viktigt och att det ger makt.

Ja men liksom om det är ett barn att man är på deras nivå att man kanske inte pratar i formella termer eller juridiska termer. Och är det någon förälder som är advokat säger vi, då kanske man måste ha ett mer, att man använder samma språk, ett språk som passar de där man kan mötas och så att alla förstår vad vi pratar om idag liksom. - Therese

En respondent menar att språket kan användas som en stor makt. Beroende på hur avancerat språk den professionella använder kan det påverka en klient genom att denne inte är medveten om vad som händer och känna sig kränkt. Men klienten kan även använda ett språk som kan vara svårbegripligt för den professionella och därmed överta makten. Anja berättar att det inte finns några fysiska skillnader i maktbalansen, men säger även hon att språket kan användas för maktutövning. Sara berättar ungefär samma sak, hon nämner att hon som socialsekreterare kan påverka klienten mycket genom användning av olika termer såsom LVU, SoL och Förvaltningsrätten. Respondenterna säger att den professionella, genom att använda olika svåra termer och fackspråk, kan klienten sättas i totalt underläge. Det finns även klienter som kan lagar bättre än socialsekreterare och det riskerar att skapa en maktobalans där socialsekreteraren istället hamnar i totalt underläge.



Det framkommer under intervjuerna att det finns tydliga skam och skuldkänslor bland klienterna, men det finns skillnader på var skuld och skam hamnar hos den enskilde. De menar att det skiljer sig vart skulden och skammen hamnar beroende på om ärendet ligger hos Barn- och familjeenheten eller Vuxenenheten. En av respondenterna menar att det är viktigt att inte ifrågasätta en förälders funktion, det kan skapa konflikter. De nämner att det framförallt är föräldrar som utsätts för dessa känslor. Om socialsekreteraren är stressad och pressad så kan det vara svårt att se helheten och då falla in i mönster. Det nämns även att det då är viktigt att inte lämna individen utan hjälp utan istället se över sitt eget arbetssätt som socialsekreterare.

... vi har mycket från Maskrosbarn. Lite tavlor och sådär som ungdomar själva har utformat och skapat... - Heidi

Det framkommer att affischer och tavlor kan spegla makt i ett samtalsrum, hade det varit tavlor om LVU säger det att socialtjänsten har makt. Samtidigt kan tavlor i samtalsrummet, som berättar att det finns problem minska känslan av att socialtjänsten har all makt över en klient.

5.2.4 Klienters våld mot professionella

Den här underrubriken syftar till att synliggöra respondenternas egna upplevelser av klienters våld mot professionella kopplat till samtalsrummet.

Eller jag vet att man undviker att ha lösa föremål, alltför många. För att det inte ska vara lätt för någon att greppa det och kasta det till exempel. - Anja

Resultatet visar att de olika respondenterna alla har olika tankar kring och erfarenheter av klienters våld. Bland annat visar det att tidigare yrkeserfarenheter kring våld har en påverkan på den professionellas inställning till klienters våld som socialsekreterare.



Ingen av de som har deltagit i denna studie har själva blivit utsatta för direkt fysiskt våld av en klient, men flera nämner att de har utsatts för handlingar som kan förstås som psykiskt våld. Trots den uteblivna erfarenheten av våld mot socialsekreterare vittnar respondenterna om kollegor som blivit utsatta för våld av klienter. Existensen av klienters våld mot professionella är därmed ingenting som förnekas.

...men däremot så har jag ju kollegor som har varit utsatta för hot och så... och de har varit utsatta för mordhot och de har varit utsatta för våld tror jag. - Magda

Respondenterna talar också för att det är vanligare med psykiskt våld snarare än det fysiska. Det framkommer också att våldshandlingar kan uttrycka sig på olika sätt. Fysiska handlingar som inte utförs direkt mot den professionella kan ändå upplevas som hotfulla.

Så är det att folk, generellt sett föräldrar, har svårt att inse att vi är människor också (...) för att vi är myndighet, att vi är en auktoritetsperson, att vi är, att man har rätten att kalla oss och vara lite fysisk, ja rent fysisk, alltså slå i bord och väggar och ehmm, komma nära när man pratar och, jamen så. - Simon

Nedanstående citat påvisar att klienter visa upp en hotfull situation, men att detta inte behöver innebära att den professionella i fråga upplever situationen som farlig.

Alltså självklart kan personer kan vara hotfulla, alltså det är liksom inte jätteovanligt men heller inte såhär vardag typ. Jag tänker mer... Jag har aldrig blivit utsatt för någonting fysiskt, att någon har varit såhär fysiskt hotfull mot mig. Alltså visst har folk liksom skrikit och du vet såhär rest sig upp och sådär men aldrig att jag har känt så att 'gud nu kommer den personen slå mig eller bli fysiskt aggressiv. - Heidi

Det kan även vara handlingar som upplevs som subtila men likväl skapar en obekväm situation för den professionella.



...när det kommer sådana här subtila hot. Som... alltså de säger det ju inte rent ut men typ såhär ”ja, jag såg dig och dina barn på stan” men typ något sånt. Det är liksom, det känns lite läskigt tycker jag. - Sara

I nedanstående citat framkommer det att vissa handlingar också kan ses som en motmakt från klientens sida. Att handlingar som inte behöver upplevas som hotfulla trots allt kan vara en form av våld.

Att man liksom kan, vi kan bli JO-anmälda. De kan ifrågasätta mycket om vi har rätt att göra vad du vi gör, vi kan bli polisanmälda. Det är ju klart att de kan slå tillbaks, alltså på ett sådant sätt. Men det är inget fysiskt våld, mer indirekta hot skulle jag säga är det vanligaste kanske. - Therese

Trots att våra respondenter själva inte har utsatts för klienters våld, så ser de allra flesta att detta är en aktuell fråga på arbetsplatsen. De understryker även att riskbedömningar idag behöver göras utifrån varje individ. Flera respondenter berättar om utbildningar och säkerhetsgenomgångar inom jobbet hur den professionella ska möta utåtagerande klienter.

Vi har ju ändå haft sådana, du vet, säkerhetsgenomgångar, hur man ska tänka att man ska sitta, men jag brukar inte tänka så mycket på var jag ska sitta. Utan jag brukar mest säga; här ska vi sitta, och sedan få de välja själva... - Heidi

Vidare diskuterar respondenterna, i intervjuerna, kring lösa föremål i samtalsrummet. Flera av respondenterna pratar om kala rum som saknar dekorationer som skulle kunna användas som vapen. Bland annat återberättas det även om en av respondenternas tidigare arbetsplats, där lösa föremål i samtalsrum var icke-existerande. Detta utifrån en säkerhetsaspekt i arbetet.

5.2.5 Klientkategorisering

I den här underrubriken samlas respondenternas svar kring klientkategorisering.



För det blir lite enklare också för då behöver man ju inte lära känna varje klient. Utan då är det såhär att ”ja men det är en sån. Den ska ju... det är ju så typiskt den liksom... den gruppen då vet man att den försöker bara luras för att de ska få pengar” eller vad det nu kan vara för någonting. Så jag tror absolut det och sen så försöker man hitta en bekräftelse på att det faktiskt är så i den gruppen. - Sara

Simon berättar att han inte tidigare reflekterat över kategoriseringar som sker på arbetsplatsen, eller hur han själv kategoriserar klienter i arbetet. Han menar att det är olika hur kollegor kategoriserar. Sara berättar att hon tror att det är lättare att kategorisera klienter om en person är ny inom yrket än när en person har mer erfarenhet. Sara berättar att på hennes tidigare arbetsplatser har klientkategorisering varit tydlig, framförallt hur vuxna klienter skiljer sig från yngre klienter. Hon ser att föräldrar till barn tillfogas skuld och skam på ett annat sätt än de vuxna klienterna som inte har barn.

I intervjuerna frågar vi om vilka klientgrupper respondenterna jobbar med. De svarar då att de jobbar med barn, föräldrar eller vuxna i olika typer av problematik. Under intervjuerna är det ingen som svarar att klientkategorier inte existerar. Däremot är det fler som uttrycker kritik och tar avstånd från att kategorisera klienter. Samtidigt förklarar respondenterna att det kan ske likväl omedvetet som medvetet.

... jag tycker det startar någonting mer. Det gör ju att såhär den ba ‘okej ni ser mig som den personen, då ska jag vara den personen’... - Heidi

I intervjun beskriver Sara hur attityder gentemot klienter kan skilja sig på olika arbetsplatser. Hon berättar om hur den negativa klientattityden bidrog till att hon valde att säga upp sig där hon tidigare arbetade. Sara upplever att den professionellas egna värderingar spelar roll för vilken arbetsplats som passar, beroende på hur den generella attityden gentemot klienten är just där. Hon poängterar också att det då inte spelar någon roll om den professionella



har en mer negativ eller positiv bild av klienter, utan att arbetsplatsens attityd bör stämma överens med den egna. Sara menar också att de attityder gentemot klienter som finns på arbetsplatsen "går i arv" i samband med nya anställningar.

...man kan ju inte gå emot sina egna värderingar. Alltså grundläggande syn på människor. Ett tag kan man göra det, men sen blir man ju... alltså det blir ju jättehemskt. - Sara

Respondenterna påpekar att det är en förenkling av klientens problematik. Sara berättar om att den kategorisering som finns inom klientgruppen kan resultera i mindre ansträngning för socialsekreteraren. Sara menar istället att det är viktigare att lära känna klienten istället för att kategorisera och generalisera, men att en viss typ av kategorisering inte går att komma ifrån. Slimmade och pressade myndigheter kan få problem med generalisering och kategorisering enligt Sara. Samtidigt berättar hon vidare att kategorisering kan underlätta i vissa fall, där hon tar ett exempel. Vid ett möte med en klient som indikerar att den kan bruka våld, blir det lättare att uppfatta dessa varningssignaler och genom det kunna underlätta för personen.

Ehh, har man haft ärenden innan där det har förekommit inom en viss klientgrupp så tänker jag att får man ett sådant ärende igen så kan man nog medvetet tänka att det här kan bli som det förra ärendet. - Therese

Resultatet uppvisar att det finns en genomgående kritik gentemot klientkategorisering hos de vi har intervjuat. Flera understryker även att de själva försöker hålla sig borta från klientkategorisering. De beskriver även hur den egna erfarenheten med olika ärenden bidrar till huruvida de kategoriserar eller inte. Parallellt med detta belyser alla deltagande att fenomenet klientkategorisering existerar. Bland annat berättar en av respondenterna om att det finns vakter tillgängliga i receptionen om något skulle hända. Heidi beskriver hur hon själv är kritisk gentemot att ha med sig ytterligare en person i rummet under så kallade "riskmöten". Det som alla



respondenter kan enas kring är att de klienter som brukar våld, tenderar att lättare kategoriseras.

5.3 Sammanfattning av typrum utifrån empiri

I intervjuerna ombads respondenterna att beskriva de samtalsrum som används på deras respektive arbetsplatser. De ombads även att beskriva hur de själva skulle föredra hur samtalsrum skulle inredas. Sammanställningen av beskrivningarna presenteras nedan.

5.3.1 Det befintliga rummet

Respondenterna beskriver samtalsrum med väggar som kan vara allting från helt vita, till att ha en smutsbrun färg. Rummen präglas inte av integritetstänk då det finns stora fönster ut mot korridoren samt fönster där det finns stor möjlighet att se in. Ordet "öppet" används i en negativ mening och förklarar bristen på integritet.

Rummet sänder signaler som bekräftar den "typiska myndigheten" och ett riktigt "socialkontor". Respondenterna beskriver rummet som tråkigt och att det är svårt att hitta rum som är tråkigare än detta. I väggarna sitter det känslor av och minnen av konflikter som tidigare har tagit plats i rummet. Detta gör i sin tur det svårare att bygga upp en relation byggd på trygghet och tillit till klienten. Den negativa auran kring samtalsrummet skapar föreställningar om myndigheten men även om den socialsekreterare de kommer att möta. Det befintliga rummet speglar det som kan antas vara den organisatoriska attityden gentemot klienterna.

5.3.2 Önskerummet

I intervjuerna tillfrågas respondenterna om vad de har för preferenser gällande inredning och utformning av samtalsrum. Det rum som de beskriver är ett ljust rum som har stora fönster, men utan att det kränker klientens



integritet genom insyn. Rummets väggar är målade i färger som inte kan anses se smutsiga ut. Rummet präglas av en känsla av hemtrevlighet och det finns inredningsdetaljer som gardiner, ljusstakar med elektroniska ljus, växter och fina tavlor. Den personliga prägel som anses saknas i befintliga samtalsrum är prioriterad. Samtidigt sänder samtalsrummet ut positiva signaler till klienter och sprider en positiv attityd gentemot klienten.

De rum som används till barnsamtal bör vara utrustade med leksaker som är hela och rena. Det bör finnas tidningar att bläddra i eller läsa, som är av aktuellt datum och har alla sidor kvar. Respondenterna beskriver det önskvärda rummet som att det finns tillgång till näsdukar som kan erbjudas vid gråt. Det ska också finnas tillgång till dryck. Det behöver inte vara något komplicerat, men möjligheten till att ge en näsduk eller erbjuda klienten någonting att dricka är en bidragande faktor till helhetsuppfattning av rum och myndighet.

6 Analys

I följande kapitel kommer kopplingar mellan det empiriska materialet, valda teorier och tidigare forskning att presenteras.

I typrymmen framkommer att de respondenterna som deltagit i studien, generellt upplever samtalsrummen på de aktuella samt tidigare arbetsplatserna som kala, sterila och ogästvänliga. Känslorna är kopplade till att rummen är inredda med slitna och smutsiga möbler, trasiga leksaker och att rummen genomsyras av en negativ anda. I Dunge och Wiklander (2008) argumenterar de för Tähkäs idé om att ett rum bör vara sparsamt inrett men inte sterilt. Ett sparsamt inrett samtalsrum möjliggör att samtalet inte störs av yttre faktorer. Även McKimmie, Hays och Traits forskning visar på att fysisk placering i ett rum har betydelse för utfallet av mötet. Forskningen påvisar



hur en negativ placering kan skapa sämre förutsättningar för en persons bedömning, då det kan kommunicera ut negativ information om individen.

Exempelvis om en åtalad individ placeras i en bur i en rättsal.

Respondenterna talar om hur placeringen i samtalsrummet kan förstärka känslor av oro, nervositet samt känslan av att vara trängd, hos individen. Det kan i sin tur påverka mötets ändamål. Bateson (i Jensen & Ulleberg 2013) menar att hur vi väljer att tolka och förstå information och kommunikation är beroende av den kontext det tar plats i. Miljön blir således en förståelseram för sammanhanget. När respondenterna själva fick beskriva hur de skulle fördrå att samtalsrummen på deras arbetsplats var inredda, så var en känsla av hemtrevlighet ett genomgående svar. Dunge och Wiklander (2008) menar att ett rums inredning har betydelse i fråga om kommunikation. De resonerar att individer blir påverkade av den miljö de befinner sig i och identifierar sig med det värde som rummet signalerar. Resultatet påvisar också att respondenterna upplever att samtalsrummet kommunicerar organisationens uppfattning av klienten.

Genomförda intervjuer visar på en enighet hos respondenterna om att samtalsrummen idag kommunicerar ut information som bekräftar den ”typiska myndigheten”. Intervjuerna tyder på att samtalsrummens inredning och utformning även kan uppfattas som en del av den organisatoriska attityden. Den organisatoriska attityden kan förstås som en del av den doxiska logiken, där det finns en underliggande förståelse för hur rutiner bör utformas och följas (Järvinen 2002). Inredningen och utformningen av samtalsrum kan därmed förstås som ett resultat av den doxiska logiken. Lipsky (2010) menar att övergå från en individ till klient är en process som påbörjas i mötet mellan individen och myndigheten. I resultatet framgår det också att klientkategoriseringen skapas i samtalsrummet. Både respondenterna och Lipsky (2010) menar på att inredning och utformning talar för vem det är den professionella ska möta, utifrån exempelvis säkerhet. Det finns vidare en risk att klienten identifierar sig med kategorin och



därmed betar sig utefter myndighetens förväntningar som är skapade genom den doxiska logiken.

Organisationens doxa påverkar den maktobalans som existerar mellan klient och professionell. Doxan kan också förklara varför maktobalansen från början existerar (Enosh, tzafrir & Gur 2012). Resultatet påvisar att samtalsrummet och tillgänglighet till vakter speglar tankar och förväntningar på klienten utifrån organisationen. En respondent menar att klienten kan anta den roll som organisationen och den professionella förväntar sig av klienten.

Respondenterna berättar om olika preferenser kring inredning av samtalsrum. Generellt vill respondenterna ha bekväma stolar eller fåtöljer samt runda bord tillgängligt, men det förekommer också åsikter om att rektangulära bord är att föredra. Harlene Anderson (i Dunge & Wiklander 2008) menar att placering i samtalsrum är av vikt. Då arrangemang av möbler kan leda till att samtal och samverkan främjas. Hon menar att möbler ska arrangeras på så sätt att det förmedlar opartiskhet. Dybicz (2012) för ett resonemang kring relationens betydelse för det sociala arbetet och menar att det är relationen som utgör arbetets själ. Resultatet visar på att klientens placering i rummet kan främja relationen mellan klient och professionell. Det visar även på en ökad känsla av gemenskap om samtalet tar plats vid ett runt bord, hellre än ett rektangulärt. Vid ett runt bord menar respondenterna att det är enklare att sitta tillsammans med klienterna. Att sitta vid ett runt bord ger mer av en känsla att sitta nära, utan att fysiskt sitta närmare. Därmed blir känslan av närhet mer en känsla av gemenskap och trygghet, som i sin tur kan ses som ett försök till en minskad känsla av "vi" och "dem". Resultatet påvisar att respondenterna i mötet försöker frammana känslan av jämbördighet. Respondenterna använder sig av olika strategier för att uppnå det. Ett exempel är att använda sig av sammanhangsmarkeringar samt använda ett språk som gör situationen begriplig för klienten.



Sjögren (2018) menar att relationen mellan klient och professionell är en viktig aspekt, både i utrednings- och beslutsprocessen, samt i vidare kontakt med socialtjänsten. Respondenterna presenterar flera alternativ till mötesplatser där de i vissa fall hade föredragit att mötas istället för i samtalsrummet. De menar att det skulle vara mer fördelaktigt att hålla mötet i en mer neutral miljö, såsom exempelvis under en promenad eller att fika tillsammans. Resultatet visar också att respondenterna anser att olika samtalsmiljöer fungerar olika bra för olika klientel, med utgångspunkt i individernas behov. Människan påverkas alltid av den miljö som vi befinner oss i och kan därmed spela en viktig roll i hur vi känner oss. En bra miljö kan skapa känslor av trygghet (Dunge & Wiklander 2008). Att skapa en god relation till sina klienter, menar respondenterna är av stor vikt. Detta kan således försvåras genom att möta klienten i en miljö som inte känns trygg för individen.

Respondenterna beskriver vissa symboliska objekt som bör finnas tillgängligt i samtalsrum, för att visa medmänsklighet och skapa en känsla av igenkännande. Bland annat framkommer det att näsdukar och tillgänglighet till vatten att dricka kan vara en bidragande faktor till en mer positiv upplevelse av mötet och därmed en stärkande faktor av relationen. Trots att alla respondenter upplever relationen som nyckeln till ett gott arbete, förnekar ingen att den maktobalans som finns mellan klient och professionell är en påverkansfaktor på relationen. Kiser och Shields (2003) menar att klienter som söker hjälp hos socialtjänsten också har en förväntan på att de ska få hjälpen. Järvinen (2002) för ett resonemang kring att det i mötet mellan klient och professionell skapas två parter - hjälparen och mottagaren av hjälp. Respondenter uttrycker medvetenhet om den maktobalans som finns och att den är mest framträdande när de ska fatta beslut om insatser. Kiser och Shields (2003) understryker att klienternas förväntan om hjälp kan leda till ilska i de fall den professionella ger avslag på önskad insats.



I resultatet framgår det att respondenterna själva är medvetna om att våld mot professionella förekommer. Ingen av respondenterna har själv blivit utsatt för fysiskt våld, utan de vittnar om att psykiskt våld anses vanligare. Gouldner (i Enosh, Tzafrir & Gur 2012) redogör för hur ett möte mellan den professionella och klienten kan efterlikna upplevelsen av att hållas gisslan. I sitt resonemang understryker Gouldner att den professionella kan uppleva känslor som kan liknas vid gisslansituationer. Bland annat visar resultatet på händelser där klienter har visat upp aggressiva tendenser genom att exempelvis slå i bord eller skrika. Respondenterna vittnar också om situationer där de har mottagit subtilt våld i form av hot.

I resultatet framkommer det att respondenterna har olika upplevelser av hur arbetsplatsen arbetar med klienters våld mot professionella. Larm, flera utgångar i samtalsrummet samt riskbedömningar är de vanligaste åtgärderna. En respondent berättar att det finns vakter tillgängligt och att vakterna finns i närheten av specifika rum som kan användas för svåra samtal. I resultatet framkommer det att respondenterna generellt tror att klienter som brukar våld tenderar att lättare kategoriseras. Där blir också tydligt att klientkategoriseringen kan fungera som en förenkling av ärendet och att det bidrar till mindre ansträngning för den professionella. Generellt visar resultatet på en kritisk hållning gentemot klientkategorisering, men samtidigt visar det på att det även kan finnas en positiv del av kategoriseringen. En respondent menar att kategoriseringen kan bidra till att varningssignaler syns tydligare. Utifrån detta kan den professionella handla förebyggande för att undvika en eventuellt hotfull situation. Virkki (i Enosh, Tzafrir & Gur 2012) menar att relationer mellan klient och professionell skapas genom tillit. Resultatet visar på att samtalsrummets inredning kan sända signaler om att organisationen förväntar sig en farlig klient. Därmed skapas klientkategoriseringar som är baserade på organisationens doxa. Det i sin tur försvårar skapandet av en god relation mellan klient och professionell (Lipsky 2010).



7 Diskussion

Studien syftar till att utifrån socialsekreterares beskrivning av samtalsrum och möten med klienter få en förståelse för rummets betydelse i det sociala arbetets doxa samt vad samtalsrummet kommunicerar mot klienter. Följande kapitel kommer att presentera våra reflektioner kring insamlad empiri, tidigare forskning samt teori.

Utifrån den empiriska data som har inhämtats, kan vi utläsa att respondenterna själva upplever att samtalsrummet har en betydande roll. Det vi kan utläsa av typrummen som framkommit är att det saknas en personlig prägel i de befintliga samtalsrummen. Vi kan även förstå att respondenterna önskar en mer välkomnande och trevlig miljö att mötas i. Även tidigare forskning visar på att samtalsrummet har en betydande roll i mötet med klienten. Det framkommer i tidigare forskning och teori att samtalsrummets inredning kommunicerar den organisatoriska attityden gentemot klienten såväl som den professionella. Samtalsrummens utformning speglar organisationens doxa och därmed organisationens förväntningar och krav på individen som söker stöd och bidrar därmed till klientkategorisering. Samtalsrummet blir en del av förståelseramen för sammanhanget som individen befinner sig i. De samtalsrum som är utrustade med en extra utgång samt larm sänder signaler om vilken klient den professionella ska möta. Dörrarna kan också fungera som en extra utväg för klienten, om denne känner sig trängd. Den doxiska logiken hämmar klientens möjlighet till deltagande i skapandet av organisationen. Den redan förstådda ordningen skapar roller som den professionella och klienten per automatik antar. Rollerna skapar förväntningar hos parterna där klienten förväntas få hjälp och den professionella antas erbjuda den. Det är också i den här situationen



klientens underläge blir tydligt. Inte bara utifrån att klienten är i beroendeställning gentemot den professionella. Utan samtalsrummets inredning sänder subtila signaler om den professionellas förväntningar på klienten. Vi menar här att klienten riskerar åta sig förväntningarna och agera därefter. Det kan ses som en motmakt, att vid känsliga situationer så kan klienten åta sig rollen som den farliga klienten, som samtalsrummet kan anses vara utformad för.

De olika typerna av rummen är baserade på respondenternas egna beskrivningar av det befintliga samtalsrummet och det önskvärda samtalsrummet. Vi menar att det ideala samtalsrummet är utformat för att möjliggöra relationsskapande och ge en känsla av trygghet. Detta genom att befinna sig i en miljö som är välkomnande och ska vara bekvämt för både klienten och den professionella. Respondenternas beskrivning av det önskvärda rummet skiljer sig mycket från hur det befintliga rummet är utformat. Vi menar att respondenterna har större fokus på att skapa trivsel i rummet för att möjliggöra ett gott relationsskapande. Även om säkerhetsaspekten förekommer är det inte i fokus. Därmed kan vi också förstå att det inte är de professionella som har bilden av "den farliga klienten" utan att det snarare är konstruerat av den organisatoriska doxan. Studien visar att hur vi väljer att arrangera samtalsrummets inredning kan få både positiva och negativa konsekvenser för mötet. Då samtalsrummets utformning kan påverka att känslan av underlägsenhet kan öka eller minska hos klienten. Den utsatthet det innebär att vara aktuell hos socialtjänsten kan bidra till ytterligare förtryckande känslor om en klient känner sig trängd i ett samtalsrum. Väl genomtänkta möblemang kan däremot främja samverkan och goda samtal mellan klient och professionell.

I den här studien har det också framkommit att klienter kan vara i behov av olika typer av rum. Exempelvis kan personer med koncentrationssvårigheter och liknande, ha svårt att hålla fokus på samtalet i rum med många intryck.



Samma sak kan gälla för möbler - en placering direkt framför varandra behöver inte vara en bra lösning för de som inte tycker om att hålla ögonkontakt. Respondenterna förhåller sig kritiska till fenomenet klientkategorisering. Emellertid så resonerar vi för att en viss klientkategorisering sker omedvetet, då upplevelsen av olika rum utefter olika behov, kan ses som steg i klientkategoriseringen. Det kan givetvis anses både positivt och negativt. Vi menar att klientkategorisering kan vara fördelaktigt i fråga om valet av samtalsrum utifrån individens behov. Därmed kan klientkategoriseringen användas för att möjliggöra relationsskapandet, då rummet anpassas efter behov.

Studien visar också på att det finns nyckelobjekt som respondenterna anser kan utgöra en viktig roll i relationen. Detta handlar om objekt vars syfte är att främja en känsla av medmänsklighet samt normalitet, exempelvis näsdukar eller möjlighet att få något att dricka under samtalet. Vi menar att strävan efter en normalitet i samtalet, att göra en onaturlig situation mer naturlig, trots att allting talar emot normaliteten. Vi resonerar därmed att samtalsrummet inredning inte endast är till för klienten, utan även utgör en betydande roll i den professionellas egna upplevelse av organisationen och dess arbete.

7.1 Vidare utveckling av forskning

Med anledning av begränsad tid och forskningsnivå har studien blivit begränsad i omfång. Vidare studier inom ämnet skulle kunna utvecklas med ett större antal respondenter där även yrken som arbetar med inredning och design kan medverka. För att kunna få ytterligare perspektiv och förståelse för detaljer så som tapet, färger och dekorationer. Vidare forskning kring liknande ämnen skulle vinna på att framföra klientperspektivet för att få en direkt uppfattning av klienters upplevelser. Som tidigare nämnts är forskning



inom ämnet bristfällig, därmed skulle vidare forskning kunna bidra med större perspektiv samt djupare analys.

7.2 Sammanfattning

Syftet med studien är att belysa samtalsrummets betydelse i det sociala arbetet. Vi har i studien valt att utgå från att se samtalsrummet som en plats att skapa relationer samt reproducera organisationens doxa. I den här studien belyser vi klientkategorier och hur de omedvetet kan vara en del av organisationens makt. För att inhämta empirisk data har vi valt att använda oss av en kvalitativ metod. Vi har genomfört sex stycken semistrukturerade intervjuer med professionella runtom i Sverige. Genom hela studien har vi använt oss av fyra genomgående teman som vi menar har varit aktuella för att kunna besvara våra frågeställningar. I tematiseringen av empiriskt material har det tillkommit ytterligare ett tema. Det empiriska materialet har vi sedan analyserat utifrån den tidigare forskningen på samma teman samt Bourdieus teori om doxa, Batesons kommunikationsteori samt Lipskys teori om klientkonstruktion och kategorier.

Slutsatserna är att samtalsrummet har en faktisk betydelse i arbetet på socialtjänsten. Att vara aktuell som klient kan vara känsligt och den organisatoriska attityden kan förstärka känslan av underläge genom samtalsrummet. Därmed blir även rummet av vikt för att skapa en känsla av trygghet för klienten för att kunna uppnå positiva resultat för honom eller henne. Samtidigt kan rummet vara en spegling av organisationens doxa och förväntningar på klienten. Samtalsrummet blir en del av att reproducera bilden av den aggressiva klienten och därmed upprätthålla den organisatoriska dynamiken.





8 Källförteckning

Ahrne, Göran. & Svensson, Peter. (2015). Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. i Ahrne, Göran. & Svensson, Peter. (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber. Ss.34-53.

Andergren, Leif. (2017). *Samtal i socialt arbete*. Borås: Tremedia

Bryman, Alan. (2018) *Samhällsvetenskapliga Metoder*. Tredje upplagan. Stockholm: Liber AB.

Byström, Max. (2016). Från grått till glatt – socialkontoret “pimpat”. *Stockholm Direkt*, 22 september.

<https://www.stockholmdirekt.se/nyheter/fran-gratt-till-glatt-socialkontoret-pimpat/reppiv!EwE5dyLg9ReaOsCIve@T7g/>

Börjeson, Bengt & Börjeson, Martin. (2015). *Förstå socialt arbete*. Tredje upplagan. Stockholm: Liber AB

Carlhed, Carina. (2011). Fält, habitus och kapital som kompletterande redskap i professionsforskning. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 18(4), ss.1104-1420.

Denscombe, Martyn. *Forskningshandboken : För Småskaliga Forskningsprojekt Inom Samhällsvetenskaperna*. Fjärde Upplagan. ed. Lund: Studentlitteratur, 2018. Print.

Dunge, Marie & Wiklander, Martin. (2008). Samtalsrummets betydelse i familjeterapi. *Fokus på familjen*. Vol 36. Ss. 186-202



Dybiczyk, Phillip. (2012). The Ethic of Care: Recapturing Social Work's First Voice. *Social work*. Volume 57. Number 3. DOI: 10.1093/sw/sws007

Enosh, Guy., Gur, Amit & Tzafrir Shay. (2012). Client Aggression Toward Social Workers and Social Services in Israel - A Qualitative Analysis. *Journal of Interpersonal Violence* 28(6): 1123-1142.
DOI: 10.1177/0886260512468230

Eriksson-Zetterquist, Ulla. & Ahrne, Göran. (2015). Intervjuer. i Ahrne, Göran. & Svensson, Peter. (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber. Ss.8-15.

Gordan, Kurt. (2004). *Professionella möten*. Andra utgåvan. Stockholm: Natur & Kultur

Hermerén, Göran. (2017). *God forskningssed*. Rapport/Vetenskapsrådet. Stockholm: Vetenskapsrådet
https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1555332112063/God-forskningssed_VR_2017.pdf

Jensen, Per & Ulleberg, Inger. (2013). *Mellan orden – kommunikation i praktiken*. Lund: Studentlitteratur AB

Juhila, Kirsi. (2003). Creating a 'bad' client – Disalignment of Institutional Identities in Social Work Interaction. I Christopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (red.) *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services: interaction, identities and practices*. London: Jessica Kingsley Publishers. Sidor 83-95.

Järvinen, Margaretha. (2002). Mötet Mellan Klient Och System - Om Forskning I Socialt Arbete. *Dansk Sociologi* 13.2.



DOI:10.22439/dansoc.v13i2.493

Järvinen, Margaretha. (2002). Ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system. I Meeuwisse, A. & Swärd, H. (red.) *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Natur & Kultur AB. ss.281-300.

Järvinen, Margaretha. (2013). Ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system. I Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans. (red.) *Perspektiv på socialt arbete*. Andra utgåvan. Stockholm: Natur & Kultur. Ss. 281-300

Kiser, Judy. & Shields, Glenn. (2003). Violence and Aggression Toward Human Service Workers: An Exploratory Study. *Families in Society* 5: 13-20. DOI: 10.1606/1044-3894.83

Leung, Terry. (2011). "Client Participation in Managing Social Work Service—An Unfinished Quest." *Social Work* 56.1: 43-52.

Lipsky, Michael. (2010). Street-level Bureaucracy : Dilemmas of the Individual in Public Services. New York: Russell Sage Foundation. Print.

Maskrosbarn (u.å.a). *Fråga man inget - får man inget veta*. Stockholm: Maskrosbarn

<https://vuxen.maskrosbarn.org/wp-content/uploads/2015/04/RapportenMaskrosbarn.pdf> [Hämtad 2020-05-31]

Maskrosbarn (u.å.a) <https://vuxen.maskrosbarn.org/offentlig-sektor/fokus-pa-ungas-delaktighet/> [Hämtad 2020-05-31]

McKimmie, Blake., Hays, Jillian & Tait, David. (2016). Just Spaces: Does Courtroom Design Affect How The Defendant Is Perceived?. *Psychiatry*,



Psychology and Law. Vol 23, No 6 ss. 885-892. DOI:
10.1080/13218719.2016.1174054

Nilsson, Björn & Waldemarson, Anna-Karin. (2016). *Kommunikation – samspel mellan människor*. 4:2. Lund: Studentlitteratur AB

SFS 2001:453. Socialtjänstlagen. Stockholm: Utbildningsdepartementet

SFS 2003:460. Lagen om etikprövning av forskning som avser människor. Stockholm: Utbildningsdepartementet

Sjögren, Jessika. (2018). Med relationen som redskap? Om socialsekreterare, klientarbete och professionalitet i socialtjänsten. Diss. Linköping: Linköping Studies in Arts and Sciences No. 753. DOI: 10.3384/diss.diva-151040

Wenneberg, Sören. (2010). *Socialkonstruktivism: positioner, problem och perspektiv*. 2a upplagan. Malmö: Liber

Yin K, Robert. (2013). *Kvalitativ Forskning Från Start till Mål*. Lund: Studentlitteratur.



9 Bilagor

Bilaga 1

Intervjumanualen

FRÅGOR

TEMA: SAMTALSRUM

- 1. VAD KÄNDE DU NÄR DU FÖR FÖRSTA GÅNGEN KLEV IN I ETT SAMTALSRUM PÅ DIN ARBETSPLATS?**
- 2. FÅR DU SOM PROFESSIONELL OLIKA KÄNSLOR AV OLIKA SAMTALSRUM?**
- 3. HUR FÖREDRAR DU ATT ETT SAMTALSRUM ÄR INRETT?**
- 4. VAD ÄR VIKTIGT FÖR DIG SOM PROFESSIONELL ATT HA TILLGÄNGLIGT I ETT SAMTALSRUM?**

EVENTUELLA FÖLJDFRÅGOR

- Hur kommer det sig tror du?
- Vilka känslor är kopplade till vilka samtalsrum?
- Varför?
- Utifrån säkerhet, kontakt med klienten och relationsskapande.



5. **DET FINNS TIDIGARE FORSKNING SOM VISAR PÅ ATT HUR OCH VART EN KLIENT PLACERAS I RÄTTSSALAR, HAR EN BETYDELSE FÖR UTFALLET AV DOMSLUT. UTIFRÅN DEN FORSKNINGEN, VAD TROR DU ATT DET SPELAR FÖR ROLL I DET SAMTALSRUM SOM DU ANVÄNDER?**
 6. **DET FINNS OCKSÅ STUDIER SOM VISAR PÅ ATT ETT SAMTALSRUMS UTFORMNING OCH INREDNING SÄNDER SIGNALER OM SOCIALSEKRETERARENS ATTITYD GENTEMOT KLIENTEN. VAD TROR DU ATT SAMTALSRUMMEN PÅ DIN ARBETSPLATS SÄNDER UT FÖR SIGNALER?**
 7. **HAR SAMTALSRUMMETS UTFORMNING EN BETYDELSE I FRÅGA OM MÖTEN MED OLIKA KLIENTEL?**
 8. **HUR JOBBAR DU SOM SOCIALSEKRETERARE I SAMTALSRUMMET NÄR DET ÄR FLER SOM DELTAR I MÖTET?**
- - På vilket sätt?
 - Om nej, varför inte?
 - Utifrån säkerhet, kontakt med klienten och relationsskapande.



TEMA: RELATION

- 1. HUR INLEDS ETT FÖRSTA MÖTE MED EN KLIENT?**
- 2. FINNS DET SITUATIONER DÅ DU SKULLE VILJA HA SAMTALET PÅ EN ANNAN PLATS?**
- 3. VILKA KLIENTGRUPPER ARBETAR DU MED?**
- 4. ÄR DET RIKTIGT ATT SÄGA ATT ALLA KLIENTGRUPPER SKILJER SIG PÅ OLIKA SÄTT?**

TEMA: MAKT + OBALANS

- 1. HUR TYCKER DU ATT SAMTAL KAN AVSPEGLA MAKT I RELATIONEN TILL KLIENTEN?**
- 2. MAKTOBALANSEN MELLAN KLIENT OCH PROFESSIONELL ÄR SEN TIDIGARE KÄND. HUR TYCKER DU ATT DEN PÅVERKAR RELATIONEN TILL KLIENTEN?**

- Hur väljer ni att placera er i rummet?
- Är det bestämt sen tidigare eller är det fritt?
- Vad gör du om klienten sätter sig där den inte ska?
- I vilka situationer?

- Upplever du en skillnad mellan vilka grupper du arbetar med?
- Hur talar man som professionell om dessa skillnader mellan kollegor?

- Hur tänker du kring att makt kan användas för att påverka klienterna åt olika håll?



**3. REFLEKTERAR DU NÅGOT ÖVER HUR
SAMTALSRUMMETS UTFORMNING KAN VARA
EN SPEGLING AV MAKTOBALANSEN?**

TEMA: KLIENTERS VÅLD MOT PROFESSIONELLA

- 1. TIDIGARE FORSKNING VISAR PÅ ATT
SOCIALSEKRETERARE RISKERAR ATT
UTSÄTTAS FÖR KLIENTERS VÅLD. ÄR DET
NÅGOT DU KÄNNER IGEN FRÅN DIN
ARBETSPLATS?**
- 2. TIDIGARE FORSKNING VISAR PÅ ATT DET
FINNS VISSA KARAKTÄRSDRAG SOM
INDIKERAR ATT KLIENTER KAN VARA
BENÄGNA ATT BRUKA VÅLD MOT
SOCIALARBETARE. VAD TROR DU ATT DET
HAR FÖR BETYDELSE FÖR
KLIEN TKATEGORISERING?**

- Hur tycker du att man som socialsekreterare kan jobba för att minska känslan av maktobalans i samtalsrummet?
- Hur arbetar din arbetsplats med de frågorna?
- Finns det några klientkategorier som du känner dig mer orolig inför att möta än andra?
- Gärna specifik information (om intervjupersonen vill).



Bilaga 2

Inlägg i facebookgrupp för att nå respondenter

Hej allihopa!

Jag och min kurskamrat [Johanna Pettersson](#) skriver nu under våren vår kandidatuppsats. Vi skriver om samtalsrummet betydelse i mötet mellan klient och professionell, med avstamp i klientkategorisering och relation. Vi undrar om det är någon som eventuellt skulle vilja ställa upp på en intervju, detta via zoom/skype? Vi letar efter de som är eller har varit yrkesverksamma inom socialtjänsten och allra helst inom barn och familj, ekonomiskt bistånd och missbruk.

Om ni är intresserade av att delta i vår studie så skulle vi vara oändligt tacksamma! I så fall får ni gärna skicka iväg ett meddelande till någon av oss.

Med vänliga hälsningar,

Julia och Johanna