

**Lunds Universitet  
Socialhögskolan  
SOL 066  
HT 2003**

# **Klienter kan känna sig kränkta...**

**En undersökning om hur 6 socionomer från 6 olika  
socialförvaltningar ser på det här med kränkningar**

Författare: Anneli Permerup  
Katalin Vaszi Persson  
Handledare: Torbjörn Hjort

## **Abstract**

The purpose of this essay was to examine what some social workers, who handle social benefits, think about and how they answer the discussion that clients can feel that they have been humiliated in contact with the social welfare office. Our questions where:

- What was the social workers opinion about the discussion?
- Which factors the social workers regarded could be behind the clients feeling of been humiliated when he was applying for social benefit?
- What did the social workers do or what did they want to do for the client so that he wouldn't feel humiliated?

We used a qualitative method for this study and we interviewed six social workers. They considered that it was good for the social welfare institution to be reviewed. They saw a lot of reasons to why the client could feel humiliated in contact with the social welfare office. The most appearance reasons were that the social workers felt stress at work and carried a heavy load. They also said that to avoid humiliate it is very important to treat the client with respect.

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<u>Abstract</u> .....	2
<u>Förord</u> .....	5
<b><u>1. INLEDNING</u></b> .....	<b>6</b>
<b><u>1.1 Problemformulering</u></b> .....	<b>6</b>
<b><u>1.2 Syfte och frågeställningar</u></b> .....	<b>7</b>
<b><u>1.3 Begreppsdiskussion</u></b> .....	<b>7</b>
<b><u>2 METOD</u></b> .....	<b>8</b>
<b><u>2.1 Metodval</u></b> .....	<b>8</b>
<b><u>2.2 Urval</u></b> .....	<b>9</b>
<b><u>2.3 Intervjuns genomförande</u></b> .....	<b>9</b>
<b><u>2.4 Bearbetning av insamlade material och analys</u></b> .....	<b>9</b>
<b><u>2.5 Studiens tillförlitlighet</u></b> .....	<b>10</b>
<b><u>2.6 Etiska överväganden</u></b> .....	<b>11</b>
<b><u>2.7 Källkritik</u></b> .....	<b>11</b>
<b><u>2.8 Fortsatt framställning</u></b> .....	<b>12</b>
<b><u>3 TIDIGARE FORSKNING</u></b> .....	<b>12</b>
<b><u>4 TEORI</u></b> .....	<b>14</b>
<b><u>4.1 Den fysiska miljön</u></b> .....	<b>14</b>
<b><u>4.2 Krav för att få socialbidrag</u></b> .....	<b>15</b>
<b><u>4.3 Om kränkningar i professionella relationer</u></b> .....	<b>15</b>
<u>Sändare, mottagare och intentioner</u> .....	16
<u>Upplevelsen av kränkningen</u> .....	17
<u>Dolda och tvetydiga kränkningar</u> .....	17
<u>Potentiell kränkare</u> .....	18
<u>Kränkarkultur</u> .....	18
<u>Informella organisationskulturen</u> .....	19
<b><u>5. RESULTAT OCH ANALYS</u></b> .....	<b>20</b>
<b><u>Redovisning av intervjumaterial</u></b> .....	<b>20</b>

<b><u>5.1 Socionomernas åsikter om diskussionen att klienter kan känna sig kränkta i kontakten med socialbyrån.</u></b>	<b>21</b>
<u>Analys</u>	22
<b><u>5.2 Vad ser de för anledningar till att klienterna kan känna sig kränkta? Och vad gör de eller skulle vilja göra för att undvika att kränkningarna sker?</u></b>	<b>22</b>
<b><u>5.2.1 Samhällsnivå</u></b>	<b>22</b>
<u>Analys</u>	23
<b><u>5.2.2 Organisationsnivå</u></b>	<b>24</b>
<u>Den fysiska miljön</u>	24
<u>Analys</u>	24
<u>Myndighetsutövning</u>	25
<u>Analys</u>	27
<u>Arbetsplatsen</u>	27
<u>Analys</u>	31
<b><u>5.2.3 Individnivå</u></b>	<b>32</b>
<u>Analys</u>	34
<b><u>6. SLUTDISKUSSION</u></b>	<b>35</b>
<b><u>6.1 Sammanfattning</u></b>	<b>35</b>
<b><u>6.2 Diskussion</u></b>	<b>37</b>
<b><u>REFERENSFÖRTECKNING</u></b>	<b>39</b>
<u>Tidskriftsartiklar</u>	39
<u>Internet</u>	40
<b><u>Bilaga 1</u></b>	<b>41</b>

## **Förord**

Vi vill här först och främst tacka alla socionomer som ställt upp och delat med sig utav sina tankar och åsikter. Ni har gjort det möjligt för oss att genomföra vår undersökning. Utan er insats hade inte just denna uppsats blivit till.

Torbjörn Hjort som varit vår handledare vill vi gärna rikta ett stort tack till för att han gett oss konstruktiv kritik och hjälpt till att räta ut alla våra frågetecken som vi haft under arbetets gång.



Sist men inte minst vill vi tacka alla våra nära och kära för att de har stöttat oss och stått ut med oss trots all vår frustration och mentala frånvaro under alla dessa veckor som vi haft ständiga tankar på uppsatsen.

## 1. INLEDNING

### 1.1 Problemformulering

I tidskrifterna Socionomen 6/2003 och 2/2003 läste vi artiklarna ”Arbete med försörjning – ett eftersatt område” och ”Kränker socialsekreterare människor?”. Den första artikeln är skriven av Leila Billquist, fil dr och forskarassistent i socialt arbete och Peter Dellgran, docent i socialt arbete. De säger att arbetet med försörjningsstöd är ett ifrågasatt och utsatt arbete. För den enskilde socialsekreteraren upplevs detta ofta som en svår situation. Samtidigt som de ska utföra en relativt hög grad av kontroll av bidragstagarna så ska arbetet genomföras så att de inte kränker klienten. ”Arbetet med försörjningsstöd och handläggningen av socialbidrag är inte bara ett ifrågasatt och många gånger underskattat arbete utan också ett eftersatt område vad avser kunskapsbildning, utbildning och forskning” skriver författarna. I den andra artikeln som är skriven av journalisten Monique Jaoui berättar hon om sin egen och två andra kvinnors erfarenheter av bemötandet de fick då de sökte socialbidrag. De tre upplevde att de blev illa bemötta och kände sig kränkta för att ingen trodde på dem i deras situation.

Socionomer som handlägger socialbidrag blir ganska ofta föremål för den här typen av kritik. Enligt Länsstyrelsen finns det brister i bemötandet då människor söker socialbidrag. Klagomålen som inkommer till tillsynsmyndigheten handlar ofta om att människor har bemötts på ett kränkande och avvisande sätt. (Regeringens skrivelse 2001/02:102). Detta ställer till särskilda problem eftersom ord står mot ord då Länsstyrelsen ska bedöma vad som hänt i mötet mellan handläggare och klient. (Social tillsyn 2001, Socialstyrelsens hemsida) Bemötandet är en grundförutsättning för att kunna utföra ett bra arbete och det påverkar hur klienten ser på sig själv. Trots att man vet att socialbidraget är en rättighet har de flesta känslor av obehag, skuld och skam innan de vänder sig till socialbyrån. Möts man då av en nedvärderande eller ifrågasättande behandling, kan besöket bli en starkt kränkande upplevelse för klienten (Billquist 1999). Detta har fört in våra tankar på frågor om vad det är som gör att klienter kan känna sig kränkta i kontakten med socialbyrån. Blir klienter illa bemötta av socionomer då de söker socialbidrag? Ligger det någonting i påståendet? Hur bemöter socionomer den här diskussionen? Vi har därför bestämt oss för att gå ut och fråga några socionomer som handlägger socialbidrag vad de anser om diskussionen och vad det kan finnas för tänkbara anledningar till att klienter kan känna sig kränkta.

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Vårt syfte med uppsatsen är att undersöka vad några socionomer som handlägger socialbidrag anser om och hur de bemöter diskussionen att klienter kan känna sig kränkta i kontakten med socialbyrån.

Våra frågeställningar är:

- Vad har socionomerna för åsikter om diskussionen?
- Vilka faktorer anser socionomerna kan ligga bakom klientens känsla av att ha blivit kränkt då han söker socialbidrag?
- Vad gör socionomerna eller skulle vilja göra för att klienten inte ska känna sig kränkt?

## 1.3 Begreppsdiskussion

Under arbetets gång har det visat sig att svaret på vad som framkallar en känsla av kränkning kan skilja sig väldigt mycket åt. Vi tänker därför diskutera och titta närmare på vad som menas med begreppet kränkning.

Vad är en kränkning egentligen? Att kränka innebär att man förödmjucar någon enligt Skau (2001). Hon skriver ”Det betyder att åstadkomma repor och skårer i en annan människas självbild.”. (s.99). Det är en bestämd form av psykisk smärta man erfar och kränkningen kan vara både fysisk och psykisk. Kränkningen upplevs på samma sätt oavsett ålder eller kön och skadorna kan vara både synliga och osynliga. ”Begreppet kränkning omfattar ett brett spektrum av handlingar – från enstaka förolämpningar via övergrepp till misshandel.” (s.99)

Enligt Skau (2001) finns kränkningen inom den professionella relationen på två olika nivåer: på *strukturnivån* finns det sociala och politiska systemet med lagstiftningar och samhällsekonomi. Som en konsekvens av vad som händer på strukturnivån kan de ta formen av personligt kränkande handlingar på *personnivå* eftersom den professionelle hjälparens handlingar utförs inom den strukturella ramen. (Skau, 2001).

I resultatet av länsstyrelsernas tillsyn 2001 (Social tillsyn 2001, Socialstyrelsens hemsida) ger de exempel på klagomål som kan handla om bemötande av den enskilde. Det kan röra sig om att klienten känner sig avvisad, får olika besked, hänvisas mellan handläggare mellan olika enheter, ofta får byta handläggare, inte får tillräcklig/rätt information, inte får förväntad respons och inte får komma till tals. Till sist finns det en punkt om att klienten känner sig

kränkt. Alla de ovan nämnda punkterna skulle kunna handla om att klienterna känner sig kränkta, anser vi. När vi har frågat våra intervjupersoner har de svarat utifrån vad de trodde skulle vara kränkande i kontakten med socialbyrån. Svaren har ofta handlat om bemötande frågor som länsstyrelsen också redogjort för.

Punkterna länsstyrelsen redogjort för kan i sig innebära att människor känner sig kränkta, men det är inte alltid uttalat av klienterna i själva anmälan mot socialbyrån. Är det inte uttalat kan man inte heller påstå att bemötandet har varit kränkande, men man kan anta det. Skau (2001) säger att det är viktigt att man utgår ifrån den kränkta egen upplevelse. Ingen kan bestämma hur och när man känner sig kränkt. Hon menar att det skulle vara ohållbart att kalla en handling kränkande genom att förutsätta att någon har för avsikt att kränka. Det är många gånger inte handlingen i sig utan sammanhanget den ingår i som avgör om det upplevs som kränkande eller inte.

## **2 METOD**

### **2.1 Metodval**

Metod är ett systematiskt sätt att undersöka verkligheten på. För att vi bättre ska kunna se orsakerna bakom vissa händelser och åsikterna bakom handlingarna kan olika metoder användas (Halvorsen, 1992). De olika metoderna man kan använda i forskningssammanhang har sina starka och svaga sidor. Både det kvalitativa och det kvantitativa angreppssättet kan hjälpa oss att ge en bättre förståelse av hur enskilda människor, grupper och institutioner i vårt samhälle handlar och påverkar varandra (Holme & Solvang, 1997).

Det vi tänker undersöka är vad några socionomer som handlägger socialbidrag anser om och hur de bemöter diskussionen att klienter kan känna sig kränkta i kontakten med socialbyrån. Därför har vi valt att använda kvalitativ metod eftersom dess styrka är att den ger en helhetsbild och en ökad förståelse för det område som vi vill undersöka. Den ökar även trovärdigheten och skapar närhet i intervjusituationen (Holme & Solvang, 1997).

En fördel med att använda kvalitativ metod då vi samlar in vårt material är att den vi intervjuar får stor möjlighet att själv beskriva sin uppfattning om ämnet. Nackdelen med den kvalitativa metoden är att man har svårare att jämföra intervjupersonernas svar med varandra



(Holme & Solvang, 1997). Vid intervjutillfället har vi dock använt oss av i förväg uttänkta teman, eftersom vi hade tankar om vilka faktorer som skulle kunna vara relevanta för vår undersökning (Bilaga 1). Teman hjälper oss vid intervjuerna på så sätt att vi kan hålla oss till ämnet men det gör det även enklare för intervjupersonen att berätta fritt om det som vi vill undersöka (Holme & Solvang, 1997). Vi skrev även ner några frågor som vi skulle kunna använda oss av om det behövdes. Då vi inte hade någon teoretisk utgångspunkt när vi samlade in vår empiri så har vårt tillvägagångssätt varit induktivt vilket innebär att man undersöker ett område som man inte har så mycket kunskap om (Halvorsen, 1992).

## **2.2 Urval**

Vi har gjort ett strategiskt urval eftersom vi inte var intresserade av representativitet i vår undersökning. Ett strategiskt urval är lämpligt då man har ett litet antal intervju personer, men trots detta vill få ut så mycket kvalitativ information som möjligt och bredd på undersökningen (Halvorsen 1992). Vi har valt att intervjua sex socionomer som arbetar med socialbidrag från sex olika socialförvaltningar i olika stora kommuner då bemötande kritiken ofta handlar om just denna yrkesgrupp. Eftersom man påverkas av den arbetsplats man arbetar på och de diskussioner, arbetssätt, attityder mm (Pedersen, 1994) som finns där, antog vi att vi skulle få mer bredd i intervjumaterialet på det här sättet, än om vi hade intervjuat flera socionomer från samma arbetsplats.

## **2.3 Intervjuns genomförande**

Då vi bestämt oss för vilka socialförvaltningar vi ville kontakta ringde vi upp och bad att få tala med någon socionom som handlägger socialbidrag. På två av socialförvaltningarna fick vi direkt kontakt med en socionom och på fyra förvaltningar blev vi hänvisade till gruppchefen som i sin tur tillfrågade socionomerna vem som ville ställa upp på intervjun. Sedan bestämde socionomerna själva när de hade möjlighet att ta emot oss. Intervjuerna har varat i genomsnitt 45 minuter och spelats in på band med intervju personernas godkännande.

## **2.4 Bearbetning av insamlade material och analys**

Alla sex intervjuerna spelades in på band. Bandupptagningarna har vi skrivit ut i sin helhet eftersom vi ville ha en så bred analys som möjligt av materialet (Holme & Solvang 1997). Detta gjorde vi relativt omgående efter genomförd intervju. Före intervjuerna antecknade vi teman och nyckelbegrepp som vi antog var relevanta för våra frågeställningar och det vi ville undersöka. När vi sedan läste igenom intervjuerna gjorde vi noteringar i marginalen på

materialet. De olika temana markerade vi med färgpennor och de tankar och idéer som dök upp under genomläsningen antecknade vi. Vårt första temaområde tänkte vi presentera som intervjupersonernas allmänna åsikter i diskussionen. Andra och tredje temaområdet tyckte vi var svåra att dela på därför slog vi ihop dem till ett gemensamt temaområde. De nyckelbegrepp som dök upp ur materialet har vi i det gemensamma temaområdet placerat in under samhälls-, organisations- och individnivå som underrubriker. Under organisationsnivån har vi tre underrubriker nämligen fysiska miljön, myndighetsutövning och arbetsplatsen. Detta för att intervjumaterialet var mer omfattande på den här nivån samt för att underlätta presentationen och analysen av materialet. När vi har citerat intervjupersonerna har vi, där vi tyckte att det behövdes gjort små redigeringar i texten för att det ska bli mer läsvänligt.

## **2.5 Studiens tillförlitlighet**

Vid kvalitativ undersökning är pålitligheten det vill säga reliabiliteten inte det centrala utan avsikten är att man ska få en bättre förståelse för det man vill undersöka (Holme & Solvang 1997). Våra intervjuer är inte representativa för alla socionomer som handlägger socialbidrag. Men i alla de intervjuer vi har gjort har de haft snarlika åsikter om diskussionen som finns i samhället om att socialbyrån kan kränka klienter. De har även liknande meningar om vad som kan uppfattas eller ses som en anledning till att klienter kan känna sig kränkta. Vi kan trots detta inte dra några generella slutsatser eftersom urvalet är litet. Vi har med tanke på reliabiliteten ordagrant transkriberat våra intervjuer. Detta har också varit till nytta då vi varit tveksamma när vi redogjort för vårt resultat, för vi har när som helst kunnat gå tillbaka och därmed minskat risken för att misstolka intervjumaterialet.

Vi är medvetna om att ämnet vi valde kan vara känsligt. För att försöka undvika att de intervjuade skulle känna sig provocerade och eventuellt inta en försvarsställning valde vi att ställa frågan ur ett generellt samhällsligt perspektiv. Tanken med detta var att de intervjuade själv skulle kunna välja hur pass personliga och öppna de ville vara. Vi har därför tilltro till intervjupersonernas utsagor.

Möjligen finns det en viss risk att intervjupersonerna skulle kunna ha ett behov av att framställa yrket på ett visst sätt, dels för att kritiken är riktad mot socionomer som arbetar med socialbidrag, dels för att vi som intervjuare snart tillhör samma yrkeskår. Men även eventuella förväntningar som intervjupersonerna kan uppleva att man har vid intervjutillfället kan påverka validiteten (Holme & Solvang 1997). Vårt urval kan ha blivit selektivt då vi vid

fyra av de sex tillfällena som vi kontaktade socialbyråerna blev hänvisade till arbetsledarna. Dessa i sin tur bestämde vem som skulle tillfrågas om att medverka i vår undersökning.

## **2.6 Etiska överväganden**

Vi intervjuade sex socionomer på olika arbetsplatser, alla har medverkat frivilligt. Då vi tog kontakt med socionomerna på deras arbetsplatser via telefon informerade vi socionomerna om vad vi hette, vilken högskola vi kom ifrån samt syftet med vår uppsats. Samma information fick de vid intervjutillfället. Vi har också informerat om att uppsatsen kommer att publiceras elektroniskt på Socialhögskolans hemsida och vi kommer också enligt överenskommelse att skicka den till intervjupersonerna via e-post.

Vi frågade om vi fick spela in intervjuerna på band och berättade för dem att det inspelade materialet kommer att användas endast till vår uppsats och därefter raderas. Då flertalet av våra intervjupersoner är kvinnor och för att alla ska kunna vara anonyma inför sina kollegor i vår undersökning har vi valt att kalla intervjupersonerna för *intervjupersonen* eller *hon* i redovisningen av intervjumaterialet. Vi har även valt att inte uppge intervjupersonernas arbetsplatser eller anställningstid av samma skäl.

Vi har övervägt att just kränkningar av klienter som söker socialbidrag kan vara ett känsligt ämne för intervjupersonerna eftersom det kan uppfattas som att deras yrkesroll är ifrågasatt. Intervjuerna genomfördes därför på socionomernas arbetsplats då vi antog att de skulle känna sig mer bekväma i intervjusituationen. Men även av praktiska skäl då det var lättare för dem att ställa upp på intervju på arbetstid. Vi hade tankar på att om vi hade intervjuat på ett neutralt ställe kanske intervjuerna hade blivit lite mer personligt färgade. Detta alternativ valdes dock bort på grund av tidsbrist.

## **2.7 Källkritik**

I detta metodavsnitt kommer vi att presentera källkritik och motivera varför vi valt att använda den sekundärdata vi använt oss av i vår undersökning. Uppgifterna som vi har hämtat från Internet har vi ingen anledning att misstro eftersom årsrapporterna är hämtade från socialstyrelsens hemsida och det som står där ges även ut i tryckt material. De sekundärdata vi har använt oss av är antologier, avhandlingar samt en del kurslitteratur. De flesta av dem har gett oss en vidgad förståelse för ämnet men de berör inte riktigt eller väldigt lite just om vad som kan upplevas som kränkande i professionella relationer.

För att analysera vårt intervjumaterial har vi till stor del använt oss av en monografi skriven av sociologen Greta Marie Skau som bland annat behandlar ämnet kränkningar i professionella relationer. Författaren utgår ifrån vardagliga kontakter mellan klient och hjälpapparat och hon resonerar kring den svåra balansen som handlar om makt och hjälp i socialt arbete. Vi har medvetet valt bort maktaspekten i vårt arbete och enbart koncentrerat oss på intervjupersonernas tankar och åsikter om vad de anser kan vara kränkande för klienten i kontakten med socialbyrån.

Anledningen till att vi använder Skau mycket i vår analys är att hon är den enda av alla de författare vi läst, som behandlar ämnet kränkningar i professionella relationer. Vi anser att hennes resonemang, tankar och åsikter i ämnet är relevanta för vår uppsats. En annan anledning är att hennes bok är utgiven för andra gången 2001 och används som kurslitteratur på högskoleutbildningar inom vård, förskola/skola och social omsorg.

## **2.8 Fortsatt framställning**

Fortsättningsvis i kapitel 3 kommer vi först att göra en kort presentation av den tidigare forskning som ligger nära ämnet vi valt för vår uppsats. I kapitel 4 kommer vi att redogöra för delar av de teorier som vi kommer att använda för att kunna tolka vårt material. Vi kommer i kapitel 5 att redovisa vårt intervjumaterial samt analysera det utifrån teorier och tidigare forskning. Avslutningsvis i kapitel 6 gör vi en sammanfattning och därefter en avslutande diskussion.

## **3 TIDIGARE FORSKNING**

I detta kapitel kommer vi att presentera en del av befintlig tidigare forskning om socialbyråernas verksamhet som är en del av den beteendevetenskapliga forskningen inom individ- och familjeomsorg. En del av dessa studier innehåller organisationsaspekter samt relationer mellan klient och socialarbetare. I vissa av dessa studier har organisationsaspekten förts fram som betydelsefulla förklaringsvariabler i analyserna (Johansson, 2001). Vi har valt ut delar av dessa studier som berör olika begrepp som vi antar kan vara relevanta för vår undersökning.

Billquists (1999) studie visar vad som händer med klienter under vägen in i och genom systemet. Tyngdpunkten i avhandlingen ligger på klientarbetet, dess innehåll och fysiska inramning, samt mötet mellan socialarbetare och klient. Enligt Billquists (1999) studie har klientarbetet inom socialbyråer utformats i en byråkratisk kontext, med ett administrativt och regelstyrt tänkande. De fysiska förhållandena på dessa socialbyråer speglar de rådande maktförhållandena och ger intryck av svårtillgänglighet samt ett förhållningssätt av underordning och kontroll. Undersökningen visar också att det finns en risk att klienten redan vid första kontakten kan uppleva sig att bli reducerad till ett nummer i byråkratin, men genom ett trevligt och personligt bemötande kan klientens oro och känslor av skam och skuld minskas.

Hur en medborgare omvandlas till klient genom en byråkratisk process som socialbidragshandläggning, behandlas i flera studier (Cedersund, 1992; Hydén, 2000). Genom denna process förvandlas privata bekymmer och problem till problem som möjligen kan åtgärdas med hjälp av socialkontorets resurser. Samspelet mellan klienten och socialsekreteraren bildas framför allt av förhandlingar som kan ses som en process där parterna använder sig av olika argumentationer för att få sin röst hörd. I flertalet ekonomiärendena i undersökningen visade det sig att det fanns ett tydligt spänningsförhållande i socialarbetarrollen, i att samtidigt vara hjälpare och tillgodose den enskildes önskan om att bli personligt bemött, och organisationens representant som ska kunna göra en likabehandling av klienterna efter lagar och regler.

I undersökningen visas också att inte bara klienterna utan även socialsekreterarna påverkas av de krafter som finns inom organisationen som är administrativ, byråkratiskt och kontrollerande. Klientarbetets dubbelhet i Billquists (1999) studie visar sig hos socialsekreterarna som en ambivalens: å ena sidan finns det en stark önskan att hjälpa; å andra sidan finns det lagar, normer och regler som ska följas. Hur socialsekreterarna praktiskt går till väga då de ställs inför några av de dilemman som arbetet med klienter innebär, beskrivs också av Kullberg (1994). Han säger att socialsekreterarna är de enda som har kunskap om både villkor som organisationen ställer och som samtidigt ska möta medborgarnas behov.

Klientbegreppet behandlar även Salonen (1998). Att vara klient är enligt honom att vara ”i en beroendeställning till en ordning eller samhällelig institution som den enskilde inte styr över” (s.46). Salonen (1998) säger att klienten inte har möjlighet att välja ett annat kontor eller

annan kommun om han inte är nöjd med bemötandet på det socialkontor han hör till. Han får i bästa fall byta handläggare eller anpassa sig till sin klientroll. Salonen (1998) menar att medborgarna degraderas till en klientroll, som i sin tur innebär en underordning eftersom människor som söker socialbidrag i regel har tömt alla andra möjligheter att kunna försörja sig och därmed hamnar de i ett beroendeskap.

I relationen mellan klient och socialarbetare är tvång ständigt närvarande säger Salonen (1998). Detta många gånger i dold form så som till exempel ”om du inte söker arbete aktivt så drar vi in hjälpen”, vilket gör att klienten än en gång hamnar i en ovillkorligt underordnad roll (s.54). Att relationen mellan socialarbetare och klient ovillkorligen är asymmetrisk tar även Wächter (1998) upp och hon säger att en sådan ojäm relation kan uppstå eftersom de materiella resurserna som finns på socialbyråerna ofta har existentiell betydelse för dem som ansöker om dem. Wächter (1998) skriver vidare att socialbyråerna präglas av mycket stor myndighetsmakt och har en åsikt om att blandningen mellan myndighetsmakt och kommunikativ närgångenhet framkallar en situation som kränker klienten. Med redskap som utredning och ärendehandläggning ska socialarbetarna kunna åstadkomma rättvisa bedömningar och rättsäkerhet för klienten (Wächter, 1998).

## **4 TEORI**

### **4.1 Den fysiska miljön**

Enligt Billquist (1999) avspeglar och påverkar den fysiska miljön med ”sina dolda budskap” verksamheten och ger signaler till dem som besöker socialkontoret (Billquist, 1999:79). Den fysiska miljön på socialkontoren i Billquists (1999) studie är utformad på ett sådant sätt att de ger intryck av svårtillgänglighet, avståndstagande och den begränsar klienternas rörelsefrihet. I studien finns både dolda och synliga säkerhetsåtgärder som ger signaler att klienter kan vara farliga. Den fysiska miljön förmedlar även genom sina låsta dörrar och inglasade receptioner ett förhållningssätt som innebär underordning och kontroll (Billquist, 1999).

Redan vid ingången måste klienterna provas och kontrolleras. Miljöns utformning är enligt Billquist (1999) ”ett uttryck för den disciplinära makten och lär klienterna, de underordnade, att hålla sig på bestämda platser” (s.91). Detta märks även i väntrummen där klienterna inte pratar med varandra, ”det är som att tystnaden och skammen finns i väggarna och klienterna

hukar sig” säger Billquist (1999:92). Det påbörjas en avpersonifiering hos de flesta klienter och de anpassar sig till de regler och krav som organisationen med dess fysiska miljö ger uttryck för. I Billquists (1999) studie är tjänsterummen oftast personligt inredda med bilder och teckningar, krukväxter, mm. men ändå finns kontorets prägel kvar genom t.ex. påslagen dator, skrivbord, arkivskåp, telefon och andra arbetsredskap. En socialsekreterare i Billquists (1999) studie menar att tjänsterummet ska vara ”ett arbetsrum och ingen hemmiljö” andra säger att ”det ska vara bekvämt att sitta både för klienten och för henne”(s 92,93).

#### **4.2 Krav för att få socialbidrag**

Anders Giertz (1998) tittar närmare på hur arbete blivit ett problem både för den arbetslöse och för socialtjänsten Han menar att det faktum att det är ont om arbete sätter hård press även på socialtjänsten genom att de måste organisera verksamheten på ett sådant sätt att de arbetslösa får någon sysselsättning. De arbetslösas aktivering ska fungera som en motprestation för att klienten ska kunna få socialbidrag. En förutsättning för att man ska vara berättigad till socialbidrag är att man först och främst söker arbete (Giertz, 1998).

För att aktivera klienter som ansöker om socialbidrag och för att bli berättigad till det har man inom socialtjänsten använt sig av olika modeller såsom att redovisa ett visst antal sökta arbeten eller att delta i särskilda träningsprogram, skriver Giertz (1998). Han menar att det kan vara möjligt att sådana program kan vara till gagn för personer med psykosociala problem men han ser det som ett problem då det börjar användas för alla arbetslösa. Detta gör att arbetslösheten uppfattas som ett individuellt problem och inte som ett strukturellt problem säger Giertz (1998).

#### **4.3 Om kränkningar i professionella relationer**

Den delen av Skaus (2001) bok vi tänker använda oss av för att analysera vår empiri handlar om, När hjälparen kränker: *Om kränkningar i professionella relationer*. Med begreppet professionella hjälpare menar hon alla sorters förhållanden mellan människor där den enes handlingar mot den andre sker i form av avlönat arbete. Om man ska kunna motverka kränkningar måste man lära sig att förstå vad fenomenet handlar om skriver Skau. I sin bok analyserar hon kränkningen som ett mellanmänniskt fenomen och hur detta fenomen kan uttryckas. Skau diskuterar även hur man i den professionella hjälprelationen kan bekämpa kränkningar.

Handlingar som är kränkande sker alltid inom en social relation. Avgörande för hur kränkningen kommer att upplevas subjektivt är beroende av vilket sammanhang kränkningen ingår i. Alla människor har sitt eget specifika meningssammanhang som man handlar och tolkar utifrån beroende av vad som händer och sker, och dessa kan variera mycket mellan människor. Skau (2001) säger att ingen kan gå genom livet utan att kränka eller bli kränkt. Hon menar att för att kunna hjälpa en annan människa måste man kunna möta den människan på hennes premisser. Man måste visa respekt för den människas subjektiva verklighet och samtidigt förstå att ens egna möjligheter att förstå henne är begränsade.

### ***Sändare, mottagare och intentioner***

En kränkning är ”en handling som utförs av en sändare och som mottas, upplevs och definieras av en mottagare” (Skau 2001:108). Författaren illustrerar hur kränkningen kan gå till genom att beskriva den utifrån sändare mottagare och intentioner. En sändare som vill något, vare sig det gäller handlingar eller ord, visar eller säger det. Trots detta är det inte säkert att han vet vad han sänder eller uttrycker eller ens är medveten om sin vilja att uttrycka något, budskapet kan bli motstridigt. Det är inte heller säkert att mottagaren uppfattar det som sägs eller görs så som sändaren har tänkt sig. Faktorer som också spelar in har med mottagarens tillstånd, intressen och önsknings att göra. Men också med ”den livshistoriska och situationsbestämda kontext som både sändare och mottagare uppträder i”(Skau 2001:95)

Skau gör en typologi av fenomenet kränkningar utifrån ovanstående.

- *Sändare – beteende/tecken - avsett som kränkning – ej uppfattat som kränkning*

Sändaren upplever kränkningen men inte mottagaren.

Handlingen i sig kanske inte uppfattas som en kränkning men däremot sammanhanget den ingår i.

- *Sändare – Beteende/tecken – ej avsett som kränkning – uppfattat som kränkning*

Sändaren upplever inte kränkningen men det gör mottagaren.

- *Sändaren – Beteende/tecken – ej avsett som kränkning – ej uppfattat som kränkning.*

En utomstående kan uppfatta det som en kränkning. Exempel på utomstående kan vara samhället, kolleger, grannar m. fl.

Normer och värden kan kränkas i ett samhälle eller en given kultur, men om det sker i en annan tid och i ett annat sammanhang kanske det inte uppfattas som kränkande. Kränkningen är alltså ofta socialt och kulturellt betingad (Skau 2001).



### ***Upplevelsen av kränkningen***

Det är den kränkta's upplevelse man ska utgå ifrån oberoende av kränkarens intentioner eller motiv. Upplever inte en person något som en kränkning ska det inte heller betraktas som en kränkning även om andra anser det. Det finns omständigheter som sker som inte de direkt berörda uppfattar som kränkande, men som av andra utomstående sanktioneras som kränkande. Trots att man inte har rätt att definiera en annan människas känslor har man ibland skyldighet eller rätt att definiera handlingar som oetiska och fördömliga för att de kränker människovärdet (Skau 2001).

Situationer kan också upplevas som kränkande utan att någon sändare är inblandad enligt Skau (2001). En klient kan uppleva det som djupt kränkande att förvandlas till klient trots att ingen, varken professionella eller andra begår några kränkande handlingar. Att tvingas be om hjälp kan för en del upplevas som ett stort personligt nederlag och trots att det är ens rättighet att söka socialbidrag upplevs det som en offentlig förödmjukelse. Viktigt är att socionomen är medveten om detta eftersom det kan underlätta och förstå klientens sätt att reagera. Genom att socionomen är medveten och lyhörd kan man påverka så att de aspekter som man kan misstänka upplevs kränkande, minskas eller i alla fall inte förstärks (Skau 2001).

### ***Dolda och tvetydiga kränkningar***

Ojämligheten i maktbalansen märks och klienten kan känna sig utlämnad och i underläge. Att inte bli sedd som en unik person är också vanligt i klient – hjälpare relationen, man blir på så sätt avpersonifierad. För att undvika detta är det viktigt att klienten själv får berätta sin historia. Genom att man har en medvetenhet om denna typ av kränkningar kan man inom den professionella relationen undvika, att negativt förstärka klientens erfarenhet av att deras personlighet varken är av värde eller intresse. En stressad socialsekreterare, stress på arbetsplatser eller snabb behandling av klientärenden, kan göra att det blir svårt för professionella hjälpare att leva upp till de krav som ställs. Den dolda kränkningen är svår att upptäcka och identifiera eftersom den lätt kan döljas av ytlig kommunikation och samvaro (Skau 2001).

Tvetydiga kränkningar är handlingar som inte genast verkar vara en kränkning. De befinner sig i en zon mellan hjälp och skada, det kan vara handlingar som finns i hjälpanterventioner. Ett exempel kan vara att man tvingar någon att prata om upplevelser, tankar

känslor eller erfarenheter som man helst vill behålla för sig själv, men som hjälparen tycker måste komma fram. Klienten upplever det inte som relevant och vill kanske inte blotta vissa livsområden som den professionelle kräver tillträde till. Gränsen mellan hjälp och övergrepp, mellan privat och offentligt kan vara svår att dra. I teorin är de flesta professionella hjälpare överens om att man ska visa klienten respekt annars kan man inte hjälpa säger Skau (2001). När då klientens gränser kränks för vad han till exempel är villig att berätta om, hamnar man i svårigheter och klienten försöker ofta utveckla motstrategier till detta. I verkligheten finns det mycket tvetydigheter i relationen mellan hjälpare och klient och det finns inget färdigt facit för att inte kränka utan diskussionen måste alltid ske konkret i relationen mellan hjälpare och klient där båda ska ha tillåtelse att visa vem man är (Skau 2001).

### ***Potentiell kränkare***

Skau (2001) säger att det ojämlika förhållandet till hjälparen som klienten befinner sig i, gör att han blir den som är mest sårbar i relationen dem emellan. Klienter blir kränkta varje dag och för att kunna ändra på detta måste fenomenet synliggöras. Media synliggör fenomenet och problemet ibland vilket ofta leder till att de professionella hjälparna känner sig orättvist behandlade och reagerar med försvar. Skau (2001) säger att "Sådana reaktioner är emellertid en dålig grund för öppna och självkritiska granskningar av yrkeskåren" (Skau 2001:126). Insiktsfullhet och lyhördhet sker enbart genom egen utveckling, man måste gå in i de känslor som väcks då man själv blir utsatt eller utsätter andra för kränkning, men även om man blir vittne till att andra blir kränkta. Alla måste också acceptera sig som en potentiell kränkare först och främst. Både fröet till människoförakt och fröet till empati finns inom oss. En förutsättning för att de professionella både individuella och kollektiva ska kunna gå in i dessa självvranssakande processer är att det skapas ett arbetsklimat för detta (Skau 2001).

### ***Kränkarkultur***

Skau (2001) säger också att kränkarkulturen som finns inom hjälpapparaten måste identifieras och motarbetas. Med kränkarkultur menar hon en uppsättning värden, normer beteendemönster och attityder som möjliggör att kränkande handlingar sätts i system. När denna kultur får fäste sänker man omärkligt ribban för vad som är acceptabelt handlande mot klienterna. Skau (2001) påpekar att det ofta finns en stark press på professionella, såsom personalkonflikter, stor personalomsättning, brist på handledning och en svag ledning. Under dessa förhållanden kan en kränkarkultur uppkomma, men dessa strukturella förhållanden befriar aldrig den enskilde ifrån ansvar (Skau 2001).

En barriär i kampen mot kränkningar är insikten att kolleger kan begå kränkande handlingar och att påpeka för en kollega att hon kränker upplevs som mycket svårt säger Skau (2001). Ett annat hinder för att man ska kunna motverka kränkningar kan finnas i personalgruppen. En intern gruppkultur kan utvecklas som både främjar, bagatelliserar och döljer kränkningar av klienterna. Dessa tendenser beror oftast på strukturella drag hos själva hjälpinstitutionen och inte så mycket på den enskilde professionelle hjälparen (Skau 2001).

### ***Informella organisationskulturen***

Man måste som professionell kunna behärska regelverket som finns i arbetet med klienterna, men utöver det måste man kunna improvisera och använda sitt yrkesmässiga omdöme i en rad situationer som kräver att man agerar direkt. Det standardiserade regelverket som finns täcker inte alltid dessa situationer. För att dessa improvisationer inte ska spreta åt alla möjliga håll ska personalen ha tillägnat sig gemensamma attityder, normer och värden som håller samman de enskilda handlingarna och styr dem i samma riktning. Det är detta som utgör en del av den informella organisationskulturen säger Skau (2001).

Genom informella och formella processer socialiseras man in i en organisation som nyanställd. Man tar till sig de normer, värden och attityder som gör att man blir accepterad. De nyanställda ser hur de som är vana gör sitt arbete och hanterar kritiska situationer med mera, de vana blir förebilder för de nyanställda. De nya lär sig också av den kollektiva tolkningen av vardagens verksamhet som försiggår under dagen i informella samtal vid till exempel kafferasten. De mer eller mindre underförstådda erfarenhetsvärden är dem som den informella organisationskulturen byggs på och som sprids vidare från generation till generation genom social samvaro och gemensamt arbete. Om man ska kunna stoppa en utbredning av en kränkarkultur inom den informella organisationskulturen måste man tala om kränkningar i pauserna under dagens arbete (Skau 2001).

Det är viktigt att den informella organisationskulturen synliggörs. Den är sällan uttalad utan är implicit, och det är ledningens ansvar att se till att det förs en öppen och kritisk debatt om den. Enskilda anställda kan på så vis göra sig en bild av om hennes värderingar, normer och attityder stämmer med arbetsgruppens. Arbetsledningen får också på detta sätt en möjlighet att pröva om den informella organisationskulturen stämmer med organisationens överordnade officiella målsättningar. Det kollektiva medvetandegörandet leder till utbyte av synpunkter,

värderingar och normer. Det kommer att bilda en viktig grund för uppfyllandet av organisationens mål och det motverkar utbredningen av en kränkarkultur (Skau 2001).

## 5. RESULTAT OCH ANALYS

### Redovisning av intervjumaterial

I detta kapitel kommer vi att redovisa våra intervjuer. Våra intervjupersoner benämner vi efter varje citat med ett intervju nummer 1 till 6. Intervjupersonerna kallar vi för intervjupersonen, de intervjuade eller hon. Klienten benämner vi som klienten eller han och detta gör vi genomgående i hela redovisningen av intervjumaterialet.

I vårt första temaområde presenterar vi intervjupersonernas allmänna åsikter om diskussionen och avslutar med en kort analys. I det andra temaområdet redovisar vi för vad intervjupersonerna ser för tänkbara anledningar till att klienter kan känna sig kränkta när de söker socialbidrag. Vi redogör i samma temaområde även för vad de gör eller skulle vilja göra för att minimera risken att kränka. De anledningar eller faktorer som intervjupersonerna anser kan ha med kränkningar att göra kallar vi för **nyckelbegrepp** och vi har markerat dem med fet stil. De olika nyckelbegreppen har vi delat in under Samhälls-, Organisations- och Individnivå. Anledningen till detta är att ur materialet kunde vi se att de olika faktorerna som intervjupersonerna talade om fanns på olika nivåer. Även om dessa nivåer kan gå in i varandra har vi, för att få det överskådligt, valt att gruppera in begreppen under de olika nivåerna.

På Samhälls- och Individnivå kommer vi att göra analysen i slutet av presentationen av materialet. Eftersom det visade sig att anledningar på Organisationsnivån var ganska många så bestämde vi oss för att dela upp den i tre delar. Dessa kallar vi för den fysiska miljön, myndighetsutövning och arbetsplatsen och vi analyserar dem var och en för sig. Analyserna kommer vi att göra med hjälp av teorier och delar av tidigare forskning som vi har presenterat i kapitel 4. Vi har valt att citera intervju personerna mycket och sätta dem i centrum då vi redovisar vårt material eftersom arbetet handlar om vilka åsikter de har, vilka anledningar de ser och hur de tänker kring diskussionen om att klienterna kan känna sig kränkta.

## 5.1 Socionomernas åsikter om diskussionen att klienter kan känna sig kränkta i kontakten med socialbyrån.

Då vi ställde frågan till intervjupersonerna om deras åsikter gällande diskussionen svarade en del utifrån sin arbetsplats. Någon svarade utifrån sig själv och någon svarade generellt utifrån pågående debatt. Alla de intervjuade uttryckte förståelse för att klienterna kan känna sig kränkta, *"/.../ det är väldigt bra att det pratas om det för det handlar om klienters upplevelser av bemötandet och den är säkert sann/.../ (intervju 1)*. Flera av de intervjuade uppgav att de inte var så insatta i debatten så de kunde inte bemöta diskussionen direkt, men de tyckte ändå att det är viktigt att diskussionen förs.

*Som jag ser det fyller det en funktion för det är väl bra att man belyser olika områden för detta ska ju inte vara en sluten värld utan det är ju viktigt att vi granskas, att man tittar på hur det är på en socialbyrå och hur det fungerar när man söker ekonomiskt bistånd. (intervju 6)*

Någon av intervjupersonerna tyckte att det är bra att man granskar fenomenet men hon tyckte att det var synd att den motsatta bilden om att klienter kan uppleva att de blir bra bemötta aldrig kommer fram i media. Hon sa *"/.../men så är det ju nästan med allting att hälsan tiger ju still" (intervju 2)*. Hon säger att det som kommer fram ofta har plockats ur sitt sammanhang och att det bara leder till att socialbyrån blir misstänkliggjord. De tjänstemän som sen kommenterar eventuella händelser står inte upp för det de gjort eller sagt och att det ger hela yrkeskåren dåligt rykte. Intervjupersonen säger:

*"/.../ man skäms på deras vägnar, stå upp för det och säg att' så här är det och vi kan förstå att i era öron kan detta låta hemskt, men det var den bedömningen som vi har gjort och det har visat sig vara rätt'.../" (intervju 2)*

Då vi intervjuade ställde vi aldrig frågan om de hade någon uppfattning om att klienter kunde känna sig kränkta på just deras arbetsplats. Några uttalade sig ändå om detta. En intervjuperson säger:

*"/.../ det är klart att det inte blir rätt alla gånger här heller men när det väl händer så är det ju fruktansvärt jobbigt /---/ men det är ännu svårare för klienten naturligtvis /.../(intervju 1)*

En annan av de intervjuade säger att hon inte upplever att någon klient känner sig kränkt för att de behandlar alla klienter med respekt. Hon säger:

*Jag upplever inte det som att klienterna känner sig kränkta när de kommer här för vi respekterar våra klienter och dessutom tror jag inte att de upplever socialbidrag som något kränkande utan tvärtom de upplever socialbidrag som deras rättighet (intervju 4)*

En annan av de intervjuade säger att hon inte riktigt håller med kritiken och sen hänvisar hon till en undersökning som de gjort på avdelningen för ekonomiskt bistånd om hur klienter upplever deras bemötande. Enligt henne visade undersökningen en motbild till diskussionen om att klienter kan känna sig kränkta *”/.../just klagomål över bemötande, det är oerhört lite klagande/.../” (intervju 1)*

### ***Analys***

I den tidigare forskning som vi har läst har vi inte kunnat finna något om vad socionomer anser om diskussionen att klienter kan känna sig kränkta i kontakten med socialbyrån. Skau skriver dock lite om fenomenet och om vilka reaktioner som är vanliga hos de professionella när något framkommit i media. Hon säger att kränkningar av klienter sker varje dag och om man ska kunna ändra på detta måste fenomenet synliggöras. Media synliggör problemet och fenomenet ibland vilket leder till att de professionella ofta känner sig orättvist behandlade och reagerar med försvar. Detta sätt att reagera på är enligt Skau en dålig grund för självkritiska och öppna granskningar av yrkeskåren.

Alla våra intervjupersoner tycker att det är bra att myndigheter granskas och att kränkningar synliggörs. En viss öppenhet har de också till fenomenet tycker vi, eftersom en del av de intervjuade svarade både utifrån sin arbetsplats men också utifrån egna personliga erfarenheter av att ha kränkt någon klient. De flesta var dock inte så insatta i debatten men någon av dem hade följt med debatten och tyckte att bilden som ges utåt av socialbyrån är vinklad. Det finns en medvetenhet hos våra intervjupersoner om att kränkningar förekommer men vår uppfattning är att man inte verkar tro att det är särskilt vanligt.

## **5.2 Vad ser de för anledningar till att klienterna kan känna sig kränkta? Och vad gör de eller skulle vilja göra för att undvika att kränkningarna sker?**

### **5.2.1 Samhällsnivå**

Intervjupersonerna ser olika faktorer som anledningar till att klienter kan känna sig kränkta då de söker socialbidrag. Nästan alla tyckte att det säkert kan upplevas som **skamligt** att behöva söka socialbidrag och att hela deras utsatta situation kan upplevas som kränkande.

*Det betyder olika saker för olika klienter men det är mycket skam i det här att söka socialbidrag man är en belastning för samhället man blir inte riktigt tagen på allvar man lever lite i utkanten, i marginalen (intervju 1)*

En intervjuperson menade att det är ett strukturellt problem eftersom normen i Sverige säger att alla ska arbeta. Gör man inte det så känner man en viss skam, *”/.../ de känner så att de liksom ber om pengar /.../” (intervju 3)*. Några menar att klienter känner sig maktlösa och i underläge redan då de söker socialbidrag. Eftersom de inte har pengar, inte har något arbete så känner de sig som *”/.../inte riktigt fullvärdiga medlemmar av samhället/.../” (intervju 3)*. En av intervjupersonerna säger att socialbidraget är en rättighet och att det är lätt att glömma bort att det för många är jobbigt och upplevs som skamligt att komma till socialbyrån. Men hon tycker sig märka en skillnad, hon säger att ungdomar som söker socialbidrag verkar inte tycka att det är lika skamligt som den äldre generationen gör.

### ***Analys***

De flesta av våra intervjupersoner säger att det ofta kan vara skambelagt att behöva ansöka om socialbidrag och att det kan upplevas som kränkande. Enligt Billquist (1999) finns det dåligt underbyggda uppfattningar om att man själv bär skulden till att man inte klarar sig ekonomiskt och att man oberättigat utnyttjar socialbidraget. Dessa fördomsfulla och starkt moraliserande uppfattningar finns mest hos dem som aldrig behövt söka ekonomiskt hjälp på en socialbyrå. Enligt Skau (2001) kan en person uppleva det som djupt kränkande att förvandlas till klient. Situationen upplevs som kränkande trots att ingen kränkare (sändare) finns. Hon säger att det är den offentliga förödmjukelsen som det innebär att tvingas be om hjälp och det upplevs som ett stort personligt misslyckande trots att det är ens rättighet.

Billquist (1999) säger att känslor om skam och skuld infinner sig för att man inte lever upp till normen som säger att man ska vara självförsörjande. Någon av våra intervjupersoner sa att hon ibland glömde bort att klienter kunde uppleva det som skamligt att besöka socialbyrån. Genom en medvetenhet om att besöket kan vara kränkande så kan klientens känsla minskas eller åtminstone inte förstärkas säger Skau (2001). Våra intervjupersoners uppfattningar om vad som kan upplevas som kränkande stämmer väl överens med Billquists förklaring av klientens upplevelse av skam men även med Skaus teori om att man kan uppleva sig kränkt utan att en kränkare finns med i bilden.

## 5.2.2 Organisationsnivå

### *Den fysiska miljön*

Några av intervjupersonerna talade om att även den **fysiska miljön** kan ha betydelse för hur klienter upplever kontakten med socialbyråån då de ansöker om socialbidrag. De säger att plexiglas i receptionen och låsta dörrar kan göra att klienterna känner sig kränkta. ”/.../ Om vi kanske hade haft det öppet hade kanske inte folk känt sig så kränkta eller varit så aggressiva /.../” (intervju 3). En annan intervjuperson säger att hos dem är det en öppen miljö men hon har hört och sett hur det kan se ut på andra socialbyråer, hon säger:

*I andra kommuner kan det vara väldigt instängt. Klienten upplever då att vi socialsekreterare tycker att klienten verkar så farlig så att vi måste låsa, det kan nog kännas kränkande /.../ (intervju 5)*

En intervjuperson säger att säkerhetsaspekten är viktig, man måste kunna ta sig ut snabbt om det skulle behövas. Att den fysiska miljön har stor betydelse har även klienterna påpekat i den undersökning som gjordes på hennes arbetsplats. De tyckte synd om personalen som måste arbeta i en sådan miljö. Intervjupersonen tyckte att det skulle kunna vara lite vackrare färger och skönare stolar, för att just nu är miljön på hennes arbetsplats väldigt sliten. Hon beskriver sin arbetsplats och säger:

*/.../ det är inte en välkomnande miljö precis, det är mycket kontor, det är myndighet, fyrkantigt, det ska det ju också vara för det här är inget behandlingshem utan det ska ju vara funktionellt /.../ (intervju 1)*

### *Analys*

Billquist (1999) säger i sin avhandling att socialbyråns fysiska miljö ger dolda budskap som avspeglar och påverkar verksamheten. Säkerhetsåtgärderna som finns i form av till exempel låsta dörrar och inglasade receptioner i Billquists (1999) studie kan ge klienten signaler om att de kan vara farliga. Några av våra intervjupersoner säger att den fysiska miljön säkert kan upplevas kränkande för klienten. I Billquists studie framkom att klienterna redan i väntrummet förändrade sitt beteende. Känslan av underordning och kontroll gjorde att de blev tysta, de pratade inte med varandra. Beteendet i väntrummet har några av våra intervjupersoner en annan uppfattning om. De säger att om den fysiska miljön hade varit mer öppen hade kanske inte klienterna varit så aggressiva eller känt sig så kränkta. Detta kopplar vi till Skau (2001) som säger att det kan vara djupt kränkande att förvandlas till klient, vilket



hon menar att man börjar bli bara genom att sitta i väntrummet. Hon säger också att hur man för tillfället mår samt vilken situationsbestämd kontext sändare och mottagare befinner sig i spelar roll för om man känner sig kränkt eller inte. Vi tolkar det som att det stressade och förödmjukade tillstånd som klienten befinner sig i, då han är i stort behov av socialbyråns hjälp, mycket väl kan göra att klienten blir aggressiv och känner sig provocerad av den fysiska miljön som underförstått säger att klienten kan vara farlig. Skau skriver att intentionen hos sändaren har betydelse för hur mottagaren uppfattar budskapet. Vi tycker att detta stämmer bra in på den fysiska miljön också eftersom det i både vårt och Billqvist material kom fram en medvetenhet om att socialbyrån och dess fysiska miljö kan påverka klienten.

### ***Myndighetsutövning***

Intervjupersonerna berättar att för att få rätt till socialbidrag måste man uppfylla vissa krav. Dessa **krav** kan upplevas som kränkande för klienten enligt de intervjuade. De som ansöker om socialbidrag måste för att bli berättigade redovisa hela sin ekonomi, till exempel visa kvitto på betald hyra och ibland lista på livsmedel över vad de har handlat. De måste även redovisa för vilka arbete de har sökt, *"/.../ de får lägga fram sin ekonomi och ibland mer också för att vi ska kunna ta ett beslut/.../"* (intervju 3). Några av intervjupersonerna säger att kraven kommer från **lagen** och en uttrycker det så här: *"/.../ som lagen ser ut kan vi inte göra på något annat sätt /.../"* (intervju 3). En annan intervjuperson menar att det är inte bara klienten som det ställs krav på utan även hon som tjänsteman har krav på sig, och säger:

*/.../ vi har ju krav på oss för vi har regelbundna tjänstegenomgångar där man med gruppledaren tittar på vad som hänt sen föregående genomgång, så visst finns där krav inbyggda hela vägen /.../ och längst ner är klienten i denna hierarki, det är klart att det pressar på hela vägen /.../ (intervju 6)*

Kraven som ställs utifrån lagen innebär att det blir mycket viktigt med **information** till klienten, säger de flesta av våra intervjupersoner. De säger också att man inte kan begära att klienten ska kunna veta vad lagarna säger. Bristande information kan leda till att det blir missförstånd. En säger:

*/.../ om de inte får tillräckligt med information om hur systemet fungerar och lagar och vilka skyldigheter och rättigheter man har, så att man inte är fullt informerad om det beslut man får kan dom känna sig kränkta /.../ (intervju 5)*

För att undvika eventuella missförstånd informerar man noga om klientens rättigheter, skyldigheter och lagen samt socionomens roll och befogenheter i sammanhanget. En intervjuperson säger *”/.../ viktigast för att man inte ska kränka är information /.../”* (intervju 5). Några av intervjupersonerna säger att en del klienter tycker att det är orättvist och de har föreställningar om vem det är i samhället som får socialbidrag, därför tycker de att det är extra viktigt att förklara och tydliggöra reglerna som de arbetar efter. Några av intervjupersonerna säger också att de är noga med att informera om rätten att överklaga.

Om klienten inte uppfyller kraven som ställs på honom leder det till **avslag**. Flera av intervjupersonerna säger att när klienten får avslag på sin socialbidragsansökan är det ett negativt beslut och klienten kan känna sig kränkt av detta. En av intervjupersonerna säger:

*”/.../ jag säger ju till dem att de inte har rätt till den biten just nu och 'du måste göra det här och det här för att få rätt till det'. Jag kan tänka mig att de tänker att 'jaha jag har inget val, jag måste jobba' /--  
-/ detta är en känd konflikt /.../”* (intervju 3)

Att fatta avslagsbeslut det är inget roligt säger några av intervjupersonerna vi talade med. Men avslag är en del av arbetet med myndighetsutövningen, de måste följa lagen, en säger *”/.../ jag kan inte välja bort lagen bara för att vara snäll mot min klient /.../”* (intervju 1). Detta är ett dilemma som de flesta av våra intervjupersoner har uttalat sig om. Att fatta avslagsbeslut är svårt säger någon av våra intervjupersoner. Men om man har ett bra samarbete med sin klient och klienten känner att han har blivit lyssnad på kan man fatta ett avslagsbeslut utan att det raserar samarbetet säger hon.

Några av intervjupersonerna trodde däremot inte att kraven som ställs på klienten har så stor betydelse i att de kan känna sig kränkta. En av dem menar att kraven har blivit större på de sökande under årens lopp men hon tror inte att det behöver innebära att det upplevs som en kränkning för klienten. Hon säger att *”/.../ de olika programmen eller åtgärderna man kan kanske känna att de inte är så meningsfulla men det behöver ju inte vara en kränkning i sig /.../”* (intervju 6). Några intervjupersoner tyckte att kravet på att delta i arbetsprojekt eller andra aktiviteter kan man se som en hjälp. En av de intervjuade säger:

*Förhoppningsvis ser de att vi hjälper dem på väg att försörja sig själva, det är ju bättre för deras självkänsla så man får ju se det på det viset, eller försöka i alla fall se det så att vi hjälper och inte stjälper dem. (intervju 3)*

### *Analys*

De flesta av våra intervjupersoner tyckte att lagen med sina inbyggda krav på klienten kan uppfattas som kränkande. Vi jämför med vad Skau (2001) säger om att lagstiftningen på en strukturell nivå kan få konsekvenser för individen och ta formen av personligt kränkande handlingar. Giertz (1998) säger att som lagen ser ut nu innebär det att det ställs krav på att man ska delta i arbetsprojekt. Dessa arbetsprojekt är oftast skapade för personer med psykosociala problem och för dem med otillräcklighet i sociala situationer. När dessa projekt sen utvidgats till att omfatta alla arbetslösa i samhället blir det problematiskt eftersom ett strukturellt problem blir till ett individuellt problem säger han. Som vi tolkar det våra intervjupersoner säger, så är det detta i lagen som innebär en kränkning eftersom alla ”dras över en kam” oavsett vad arbetslösheten hos individen beror på. Att inte bli sedd som en unik person är en dold form av kränkning som innebär att man blir avpersonifierad som klient (Skau, 2001).

Våra intervjupersoner säger att om klienten måste vända ut och in på sig själv inför socionomen när han inte vill det, så kan klienten antagligen uppleva att han känner sig kränkt. Vi jämför detta med vad Giertz (1998) säger om att i vissa kommuner ställer man krav på att socialbidragstagaren ska dokumentera hur många arbeten han sökt och man måste även redogöra ingående för sina inkomster och utgifter. Känner klienten sig tvingad att berätta om livsområden som han helst vill behålla för sig själv kan han känna sig kränkt eftersom man har trampat över hans gräns och klienten därmed har blivit avprivatiserad säger Skau (2001).

Skau (2001) förklarar att i den situationsbestämda kontext som sändare och mottagare befinner sig i kommer sändarens intentioner och budskap inte alltid uppfattas som sändaren har tänkt sig eller så sänder inte sändaren ut det budskap hon tror. Detta kopplar vi till det våra intervjupersoner säger om att i det sammanhang som klienten befinner sig i kan det lätt bli missförstånd och att det därför är viktigt med information till klienten för att undvika att han ska känna sig kränkt. Avslag på en socialbidragsansökan kan till exempel vara ett sådant tillfälle säger våra intervjupersoner.

### *Arbetsplatsen*

En betydande faktor till att klienter känner sig kränkta då de söker socialbidrag kan vara **arbetsbelastningen**, säger intervjupersonerna. De flesta av intervjupersonerna uttryckte att

stressen och tidsbristen som följer av arbetsbelastningen kan påverka hur man bemöter klienten, *”/.../ om det liksom bara väller över en så är det ju klart att man kan bli påverkad /.../”* (intervju 2). Någon av de intervjuade berättar att då hon hade hög arbetsbelastning tyckte hon att det var svårt att vara lyhörd och uppmärksam mot klienterna. Men med en ny chef sen något år tillbaka och med nya arbetsrutiner har hennes arbetsbelastning blivit lagom. Några av de intervjuade säger att man måste vara medveten om sina begränsningar. Mår man dåligt eller är stressad är det viktigt att berätta det för sina kollegor eller sin chef så att man kan få avlastning eller hjälp med att prioritera. Gör man det kan man undvika att kränka säger intervjupersonerna. Stor personalomsättning kan också vara en kränkande faktor enligt några av våra intervjupersoner eftersom klienter tvingas berätta om sin situation och bygga upp en relation på nytt. Man kan inte heller komma ifrån att stor personalomsättning leder till att arbetsbördan blir tyngre för dem som ska introducera de nyanställda i arbetet säger någon av de intervjuade.

Någon av de intervjuade säger att synsättet man får lära sig på socialhögskolan skiljer sig rätt mycket ifrån verkligheten på hennes arbetsplats. Arbetsrutinerna och gruppens sätt att arbeta gör det svårare och *”/.../ man kan inte riktigt gå sin egen väg /.../”* (intervju 3). Hon säger att när man kommer som nyutexaminerad till en **arbetsplats**, finns det erfarna som introducerar en i arbetet och säger *”/.../ så här jobbar vi här /.../”* (intervju 3), är då arbetsbelastningen stor så går man lätt in i de rutiner som finns för att klara av sitt arbete. Enligt intervjupersonen påverkas man mycket i sin yrkesutövning av sin arbetsplats *”/.../ arbetsplatsen har ju en stor del i hur arbetet blir och hur själva bemötandet blir, nästan störst del.”* (intervju 3).

Någon av intervjupersonerna säger att klienter ibland kan vara väldigt provocerande och att det kan bli hotfulla situationer. Då är det viktigt att man har någon slags beredskap för detta, genom att man har regelbundna personalträffar i arbetsgruppen. Om man har möjlighet att så fort det behövs *”vädra de här känslorna”* (intervju 1) med sina **kollegor**, skaffar man sig beredskap för att kunna bemöta klienterna så att de blir nöjda. Hon menar, för att klienter inte ska känna sig kränkta krävs det en medvetenhet om synsättet att klienten ska vara i centrum samtidigt som det förs en ständig dialog mellan kolleger, ledning och med klienten.

Någon av de intervjuade säger att hon inte har märkt att någon kollega har kränkt, men om det skulle inträffa så tror hon inte att det skulle vara några problem eftersom *”/.../ vi har ganska högt till tak, så är det någonting så tar man upp det /.../”* (intervju 5) flera av

intervjupersonerna säger att de inte tror att det förekommer men de kan inte veta säkert, eftersom de flesta har egna arbetsrum och man inte har så mycket insyn i vad de andra gör. Någon av de intervjuade säger att det inte förekommer för att de arbetar i ett kontorslandskap och det skulle märkas i så fall om någon kollega kränkte. Någon av de intervjuade säger:

*"/.../ vi jobbar enskilt med klienterna ,så vad som sägs i besöksrummet om jag inte är där kan jag inte veta /.../ jag kan bara svara generellt att jag tror att det hade varit rätt så svårt att ta upp det för att det är en sån sak som är känsligt på något vis. Det är väl därför det är viktigt att dels både ha utbildningar och diskussioner så att man på något vis försöker förebygga så att det inte uppstår de här situationerna. (intervju 6)*

De flesta intervjupersoner säger att de pratar och diskuterar ganska mycket med sina kollegor om hur de ska fatta beslut i olika svåra ärenden. Någon avsatt tid för **etiska diskussioner** förekommer inte på de olika arbetsplatserna förutom på en där de har en etisk dag om året. Intervjupersonen som arbetar där säger att de pratar mycket med varandra *"/.../ så egentligen så diskuterar vi ganska mycket etik hela tiden /.../ men det skulle kunna göras mer."* (intervju 5) Någon av de intervjuade säger:

*"/.../ jag pratar mest privat med kollegorna alltså hur de ser på det, man kan ju tycka att de lagar och regler vi gör är fel men det är ju svårt att gå ifrån dem för att då hade jag kanske inte fått behålla jobbet, vi brukar säga så att man kan tycka vad man vill om hur lagen ser ut men då får man ju bli politiker.../.../ (intervju 3)*

Någon av de intervjuade säger *"/.../ jag tror att det är en förutsättning att man har handledning för att kunna göra ett bra jobb /.../"* (Intervju 4). Hon menar att med hjälp av **handledning** kan hon ta reda på vilka tankar och känslor som klienten väcker i henne och som kan hindra henne i sitt arbete. De flesta av intervjupersonerna har så kallad ärendehandledning där de diskuterar hur de ska gå till väga med klienter och deras ärende som är svåra att hantera. De tar även upp frågor som gäller likabedömning av socialbidragsansökningar. Detta är viktigt med tanke på rättssäkerheten säger intervjupersonerna.

*Vi har en gång i veckan ärendehandledning som vi kallar det och då handlar det mest om pengar alltså... sen kan vi även diskutera andra saker men det är oftast om man söker något utöver /.../ (intervju 6)*

Någon av de intervjuade säger att en stor arbetsbörda tillsammans med ett **litet stöd ifrån arbetsledningen** kan vara ytterligare en faktor till att klienterna kan känna sig kränkta. Därför är det viktigt enligt någon av intervjupersonerna att arbetsledningen lyfter fram betydelsen av diskussioner om bemötande, etik, moral och synsätt och att det ges utrymme åt socionomerna att ofta kunna ha diskussionerna. Någon intervjuperson säger att en förstående, insiktsfull och flexibel arbetsledning kan vara ett stort stöd för en. Ibland säger hennes erfarenhet och kunskap henne att klienten inte kommer att klara av kraven som ställs just nu, och då har hon möjlighet att göra en annorlunda planering bara hon kan motivera anledningen till förslaget för sin arbetsledare, hon säger:

*”/.../ under en begränsad period måste klienten bara kunna komma hit, inte göra ett skit utan det räcker att han kommer hit och snackar med mig under tre månader /.../ men sen måste det hända något och då måste det vara tydligt för klienten också /.../” (intervju 1)*

Någon av intervjupersonerna uttrycker att deras chefer alltid finns tillgängliga, ger dem stor frihet, har förtroende för dem och litar på dem. Hon säger att deras chefer har ett bra förhållningssätt till dem *”/.../ de är inga auktoritära chefer utan de finns för oss och det är det viktigaste budskapet som de ger oss /.../” (intervju 4).*

En annan av intervjupersonerna berättar att ifrån ledningens håll har man bestämt sig för en arbetsmetod som alla i organisationen ska arbeta efter. Hon säger att en brist på en bra arbetsmetod kan göra att klienten bemöts på ett sätt så att klienten känner sig kränkt. På hennes arbetsplats använder man sig av en **metod** som sätter klienten i centrum. Hela organisationen genomsyras av denna metod säger intervjupersonen. Med hjälp av metoden skapar de tillsammans ett synsätt som är till gagn för klienten. Klienten ska själv formulera sitt mål med hjälp av sin handläggare. Hon säger:

*’/.../ det är så tydligt för klienten också, vi har ett gemensamt mål, det är klienten som utformat sin målsättning. Varje gång när vi träffas så checkar vi av vad som hänt sen sist, hur ser det ut, vilka steg har han tagit framåt... ok, det har inte hänt ett dugg... ’ska vi omformulera ditt mål?’ /.../ (intervju 1)*

Hon säger att största delen av ansvaret ligger hos klienten. Följer inte klienten sin egen planering mot sitt uppsatta mål riskerar han avslag. Enligt intervjupersonen handlar det om en gemensam medvetenhet om metoden och synsättet på alla nivåer inom organisationen.

Några av de intervjuade säger att de har fått utbildning i samma eller liknande metod som ovan, men de känner inte att den hjälper dem i arbetet på samma sätt eftersom det inte genomsyrar hela deras organisation. En av dem säger *”/.../ vi har gått kurser men det har inte kommit igång riktigt på det viset men tänket att försöka se möjligheter istället för hinder försöker vi ju /.../”* (intervju 6).

### ***Analys***

Arbetsbelastning, stress och tidsbrist har enligt våra intervjupersoner stor betydelse för om klienten kan känna sig kränkt eller inte. En form av kränkning som ofta kan inträffa i detta sammanhang enligt Skau (2001) är av den dolda formen. Hon säger att relationen mellan klient och socialsekreterare är väldigt ojämlig och att klienten är sårbar i och med detta. Vidare säger hon att en stressad socialsekreterare, stress på arbetsplatsen eller snabb behandling av klientens ärende gör att det blir svårt för den professionelle att se det unika hos varje klient. Klienten riskerar mer än vanligt att bli avpersonifierad vid hög arbetsbelastning och därmed också, menar vi, känna sig kränkt eftersom han är i en ojämlig och extra sårbar situation. Detta kopplar vi till det någon av våra intervjupersoner sa om att det kunde vara svårt att vara lyhörd och uppmärksam mot klienten då arbetsbelastningen var hög.

De flesta av våra intervjupersoner har någon form av handledning. Som vi har förstått det handlar det inte så mycket om processhandledning utan om ärendehandledning det vill säga att man diskuterar hur man ska göra i det enskilda ärendet. Någon av våra intervjupersoner säger att hon har möjlighet att reflektera i handledning över egna känslor och tankar. Skau (2001) säger att insiktsfullhet och lyhördhet enbart sker genom **egen utveckling**, man måste gå in i de känslor som väcks då man själv blir utsatt eller utsätter andra för kränkning.

Våra intervjupersoner säger vidare att de pratar mycket med sina kollegor om allt från arbetsrutiner till hur man hanterar provocerande klienter. Några av intervjupersonerna säger att en hård arbetsbelastning, stor personalomsättning, ett litet stöd ifrån arbetsledningen och brist på en bra arbetsmetod kan leda till att klienter känner sig kränkta. Vi jämför detta med vad Skau (2001) säger om att en stark press kan finnas på de professionella och en kränkarkultur riskerar att uppstå på arbetsplatsen. Hon säger att i personalgrupper kan det utvecklas en gruppkultur som främjar, bagatelliserar och döljer kränkningar av klienter. Detta beror oftast på strukturella drag hos själva hjälpinstitutionen och inte så mycket på den professionella hjälparen. Några av våra intervjupersoner säger att det skulle vara svårt att tala

om för en kollega att hon kränker. Det kan vara ett hinder i kampen mot kränkningar säger Skau (2001) att inte inse eller påtala att kollegor kan begå kränkande handlingar.

Någon av våra intervjupersoner sa att hon tyckte det var svårt att gå sin egen väg som nyanställd. Detta kopplar vi till det som Skau (2001) säger om den informella organisationskulturen. Som nyanställd socialiseras man in i de gemensamma normer, värden, attityder och handlingsmönster som finns i organisationskulturen. Enligt Skau är det denna process som gör att man blir accepterad av organisationen och arbetsgruppen. Hon säger ”’veteranerna’ blir förebilder för ’nykomlingarna’ på gott och ont” (2001:136).

Någon av våra intervjupersoner talade om vikten av att arbetsledningen ser till att det förs ständiga diskussioner om etik och moral på arbetsplatsen för att förhindra att kränkningar sker. Vi jämför detta med vad Skau (2001) säger om att om inte organisationsledningen synliggör det underförstådda och det sällan uttalade normer, värderingar och attityder som finns i den informella organisationskulturen så riskerar man att en kränkarkultur utbreder sig. Synliggörandet sker genom att det ständigt diskuteras inom arbetsgruppen. Detta kollektiva medvetande i organisationen som Skau (2001) talar om leder till utbyte av synpunkter, värderingar och normer. Detta kan vi även koppla till det en av våra intervjupersoner säger om att en bra arbetsmetod som genomsyrar hela organisationen förhindrar att en kränkarkultur uppstår.

### 5.2.3 Individnivå

Några av våra intervjupersoner säger att det har stor betydelse för klienten vilken **människosyn** man har, detta speglar sig i hur man bemöter klienten säger de. Enligt några av de intervjuade kan sättet man bemöter klienten på, ha betydelse för om han känner sig kränkt. En av dem säger:

*Hur man arbetar på vissa avdelningar och vissa kommuner och hur man ser på sitt arbete och framförallt hur man ser på klienten det är liksom någonstans det som är avgörande för hur klienten sen i sin tur blir bemött. (intervju 1)*

Men någon av intervjupersonerna säger att ibland har det ingen betydelse vilken människosyn man har eller hur man gör. Hon säger:



*"/.../ det finns alltid personer som känner sig kränkta hur man än gör, alltså det spelar ingen roll hur man bemöter dem, det känns liksom att det blir fel, men det är ju en minoritet. (intervju 1)*

Att klienter kan känna sig kränkta oavsett hur man bemöter dem kan ha med **klientens bakgrund och historia** att göra, säger några av våra intervjupersoner. De uttrycker det lite olika. Någon säger att det kan bero på vilken samhällsgrupp eller vilket land klienter kommer ifrån och någon säger att det har med klientens tidigare upplevelser att göra. De menar att det kan vara upplevelser nära i tiden men även händelser för länge sedan som gör att klienten känner sig kränkt i kontakten med socialbyrån.

Inte bara klientens bakgrund och historia kan ha betydelse för om klienten känner sig kränkt utan även bekymmer i **socionomernas privatliv** kan påverka säger intervjupersonerna. Familjeproblem kan enligt ett par av de intervjuade ha inverkan på bemötandet av klienten. De är medvetna om att privatlivet inte får påverka arbetet men att det kan förekomma. Någon av dem säger:

*"/.../ man måste försöka så långt det är möjligt att koppla på en slags professionalitet när man är på jobbet även om man har varit ovän med mannen därhemma på morgonen /.../ (intervju 2)*

Att visa **respekt** för klienten är viktigt enligt våra intervjupersoner. De tar upp lite olika sätt som respekten kan visas på. Någon av intervjupersonerna tycker att det är viktigt att avsätta tid för klienten. En av dem säger att hon brukar avsätta en timme för klienten. Mötet äger rum i ett speciellt besöksrum och hon låter sig då inte störas av andra arbetsuppgifter som väntar, hon säger: *"/.../ det viktiga är att försöka bygga upp ett förtroende och att man behandlar personen med respekt, det är jätteviktigt" (intervju 6).*

Att lyssna är ett annat sätt att visa respekt på enligt några av våra intervjupersoner. En av dem säger att man måste kunna skaffa sig ett bra samarbete med klienten. Enligt henne är det viktigt att klienten känner att han blir lyssnad, trodd och litad på det vill säga att han tas på allvar. Klienten känner sig då bekräftad säger hon och han vet att man tagit hänsyn till honom även om ett avslagsbeslut måste fattas.

Någon av de intervjuade säger, att klienten oftast vet vad som är bra för honom och då litar hon på det. En annan uttrycker att hon *"/.../ betraktar varje socialbidragstagare som en individ som hon respekterar/.../" (intervju 4).* Hon säger, genom att fråga klienten:

*/.../ vad han vill ha, vad han förväntar sig av mig som  
socialsekreterare och jag tror att om jag möter en klient med respekt  
så behöver han inte känna sig kränkt. (intervju 4)*

Några intervjupersoner säger att om en klient skulle säga sig vara kränkt är det viktigt att ta klientens känsla på allvar. En av dem säger:

*Det är ju naturligtvis alltid den egna upplevelsen som måste räknas så  
om en person känner sig illa bemött eller kränkt så är det ju det som  
man måste ta på allvar. (intervju 2)*

### ***Analys***

Några av våra intervjupersoner säger att vilken människosyn man har, har betydelse för om man kränker människor eller inte. Detta skiljer sig något ifrån Skaus (2001) tankegångar. Hon säger istället att man som utgångspunkt måste acceptera att alla människor är en potentiell kränkare och att man kan bli det i vissa situationer, mot vissa människor. Hon menar att vi alla inom oss bär ett frö till människoförakt. Därför kan man inte anklaga enskilda personer som kränkare eftersom vem som helst kan kränka under vissa förhållanden. (Skau, 2001) Här finner vi en dubbelhet i Skaus (2001) resonemang, samtidigt som hon säger att man inte ska peka ut enskilda som kränkare inom en organisation så måste ansvaret helt och hållet ligga på den enskilde trots att det kan vara arbetsförhållandena som gör att man kränker. Vi antar att Skau (2001) menar att ett personligt ansvar för att inte kränka är mycket viktigt. Om man ändå gör det är det förmildrande omständigheter om kränkningen sker under till exempel stressade arbetsförhållanden (Skau 2001).

Skau (2001) säger att värden och normer kan kränkas i ett samhälle eller en viss kultur. Om det uppfattas som en kränkning beror på tiden och sammanhanget. Vi kopplar detta till det någon intervjuperson sa om att vilket land eller vilken samhällsgrupp klienterna kom ifrån kunde ha betydelse för om de kände sig kränkta eller inte.

Enligt Skau (2001) är kränkning en situations- och en relationsbunden handling. Alla människor tolkar händelserna i sitt liv utifrån vad man har varit med om tidigare. Vi anser att det våra intervjupersoner säger om att klientens bakgrund och historia kan ha betydelse för om de känner sig kränkta eller inte stämmer väl överens med Skaus (2001) förklaring.

Den livshistoriska och situationsbundna kontexten gäller även hjälparen. Vilket också några av våra intervjupersoner nämner. De säger nämligen att privatlivet kan påverka hur man bemöter klienten. Skau (2001) säger att om man som hjälpare försöker tvinga bort sina oförlösta livsteman utanför klientrelationen så kommer de ändå alltid att på något sätt påverka. Hon säger vidare att obearbetade personliga konflikter lätt kan aktiveras och påverka hur hjälparen agerar beroende av vad klienten säger eller gör. Vi tolkar det som att risken att kränka klienten är större både vid tillfälliga problem och vid problem som härrör ifrån socionomens bakgrund och historia.

Våra intervjupersoner har alla nämnt att det är viktigt att visa klienten respekt. Någon av våra intervjupersoner sa att för att kunna få ett bra samarbete med klienten måste man känna att man lyssnar på honom. Det här jämför vi med det Skau (2001) säger, för att kunna hjälpa en annan människa måste jag kunna möta den människan på hennes premisser. Man måste visa respekt för den människas subjektiva verklighet och samtidigt förstå att ens egna möjligheter att förstå henne är begränsade.

## **6. SLUTDISKUSSION**

### **6.1 Sammanfattning**

I detta kapitel kommer vi att göra en sammanfattning av vad vi i vår undersökning har kommit fram till utifrån vårt syfte och våra frågeställningar. Syftet med vår uppsats har varit att undersöka vad några socionomer som handlägger socialbidrag anser om och hur de bemöter diskussionen att klienter kan känna sig kränkta i kontakten med socialbyrån.

Våra frågeställningar har varit:

- Vad har socionomerna för åsikter om diskussionen?
- Vilka faktorer anser socionomerna kan ligga bakom klientens känsla av att ha blivit kränkt då han söker socialbidrag?
- Vad gör socionomerna eller skulle vilja göra för att klienten inte ska känna sig kränkt?

I vår undersökning har det framkommit att man inte alltid följer med i debatten som finns men man har en förståelse för att klienter kan känna sig kränkta då de söker socialbidrag. Det har visat sig att man tycker att det är bra att socialbyrån granskas. Ibland tillbakavisas kritiken

dock och man hänvisar till interna undersökningar som visar att det finns väldigt lite kritik angående bemötandefrågor. Den bild som ges av socialbyrån i media är vinklad enligt några i vår undersökning och man tycker att det är synd att det positiva som trots allt finns inte kommer fram.

I vår studie har flera olika faktorer nämnts som anledningar eller orsaker till att klienterna kan känna sig kränkta. På samhällsnivå ansåg man att det är vanligt att klienterna skäms över att behöva söka socialbidrag.

På organisationsnivån har det visat sig att den fysiska miljön på socialbyrån är en faktor som kan leda till att klienten kan känna sig kränkt. En annan tänkbar faktor som nämnts i vår undersökning och som kan upplevas som kränkande är lagen med sina inbyggda krav. Information om rättigheter och skyldigheter är mycket viktigt för att undvika missförstånd. Men speciellt viktigt är det de gånger de behöver ge avslag på en socialbidragsansökan, har det framkommit i vår undersökning.

I vår undersökning visade det sig att de flesta av de anledningar som uppgavs ha betydelse för att klienter kan känna sig kränkta finns inom organisationen och då nämns arbetsbelastningen som en av de vanligaste anledningarna till att kränkningar sker. Hög ärendebelastning, stress och tidsbrist gör att man inte alltid räcker till. Är man dessutom ny på en arbetsplats under sådana förhållanden är det möjligt att man vaggas in i rutiner som redan finns istället för att man får chansen att prova sig fram till en egen yrkesidentitet. Det har visat sig i vår undersökning att man i sådana situationer tycker att det är viktigt att man har en bra dialog med sina kollegor och att man har stöd ifrån arbetsledningen. Stödet kan enligt vår undersökning finnas i form av visat förtroende, ett gemensamt synsätt och ibland med hjälp av en gemensam arbetsmetod.

Ärendehandledning var något som alla i vår undersökning nämnde och som har stor betydelse för klientens rättsäkerhet och som även minskar risken för att kränka klienten. Någon avsatt tid för annan form av handledning eller etisk diskussion där man har möjlighet att reflektera över de känslor som väcks i mötet med klienten saknas på de flesta av socialbyråerna i undersökningen. Men det har visat sig att detta är något man skulle vilja ha mer av.

I vår undersökning på individnivå kom det fram att den viktigaste faktorn, för att inte kränka klienten, var att visa respekt till exempel genom att lyssna och visa att man litar på klienten. Anledningar till att klienten kan känna sig kränkt och som framkom på denna nivå är klientens bakgrund och historia, socionomens människosyn men också bekymmer i hennes privatliv är av betydelse.

## 6.2 Diskussion

Efter att ha läst artiklarna i tidningen socionomen blev vi nyfikna på vad socionomerna själva tyckte om diskussionen att klienter säger sig vara kränkta i kontakten med socialbyrån. Vi gick därför ut och frågade sex socionomer på olika arbetsplatser vad de tyckte om debatten som pågår. Alla tyckte att det var bra att socialbyrån som myndighet granskas men det som bland annat förvånade oss var att de flesta av våra intervjupersoner sa att de inte var så insatta i diskussionen. Vi undrar vad anledningen till detta kan vara. Kan det vara för känsligt att prata om? Kan det vara så att de tycker att kränkningar sällan förekommer? Eller är det kanske så att de tror att kränkningar förekommer på andras arbetsplatser men inte på deras egen? Eller att det överhuvudtaget inte reflekteras så mycket över vad det kan finnas för anledningar till att klienter kan känna sig kränkta? Vår uppfattning efter att vi har talat med våra intervjupersoner är att de flesta är medvetna om att kränkningar förekommer men att de inte har reflekterat så mycket över vad som kan upplevas som kränkande av klienten. Men under intervjuernas gång kom det ändå fram många anledningar som de ansåg skulle kunna vara kränkande. Flera av dessa anledningar har vi sedan fått bekräftade i delar av litteraturen som vi läst.

Vi tycker att bristen på reflektion som vi ser det är ett tecken på att det fattas en planerad och ofta återkommande etisk diskussion på de olika socialbyråerna. Anledningen till att det behövs en etisk diskussion på arbetsplatserna som vi kan se det är å ena sidan för att känslan av att ha blivit kränkt är mycket subjektiv för klienten. Det är svårt att säga vem som kommer att känna sig kränkt och varför men även om vad som kan anses vara kränkande. Å andra sidan för att socionomen själv ska bli medveten om sin egen roll och betydelse hon har till att kränkningar kan ske.

En hård arbetsbelastning kan påverka socionomerna negativt. Vad som orsakar den hårda arbetsbelastningen i olika kommuner har vi inte gått in på i vår undersökning. Men som vi kan se det kan kommunernas ekonomi och politik samt arbetsledningen och antalet

socialbidragstagare på socialbyrån ha en stor betydelse för hur arbetsbelastningen ser ut. Vi är ganska övertygade om att problemet mestadels ligger på en strukturell nivå och att precis som en av våra intervjupersoner sa så pressar kraven som finns i systemet på hela vägen från politiker på högsta nivå till klienten som finns längst nere i denna hierarki och som inte så sällan känner sig kränkt i kontakten med socialbyrån.

## REFERENSFÖRTECKNING

Billquist, Leila (1999) *Rummet, mötet och ritualerna. En studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg: Kompendiet AB.

Cedersund, Elisabeth (1992) *Från personligt problem till administrativt beslut. Att ansöka om ekonomiskt bistånd*. Motala: Kanaltryckeriet AB

Giertz, Anders (1998). "Arbete" i Denvall, V. och Jacobson, T., red.: *Vardagsbegrepp i socialt arbete. Ideologi, teori och praktik*. Stockholm: Norstedts tryckeri.

Halvorsen, Knut (1992) *Samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur

Holme, Idar M och Solvang, Bernt K (1997) *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur. Andra upplagan

Hydén, Lars – Christer (2000) "Att samtala om socialbidrag" i Puide, A. , red.: *Socialbidrag i forskning och praktik* Göteborg: Elanders Graphic Systems

Johansson, Staffan (2003) *Socialtjänsten som organisation. En forskningsöversikt*. Linköping: LTAB Linköpings Tryckeri AB.

Kullberg, Christian (1994) *Socialt arbete som kommunikativ praktik. Samtal med och om klienter*. Motala: Kanaltryckeriet AB

Pedersen Flindt, Jette (1994) *Yrkesetik. Hur klienten upplever socialtjänsten*. Stockholm: Gotab.

Salonen, Tapio (1998) "Klient" i Denvall, V. och Jacobson, T., red.: *Vardagsbegrepp i socialt arbete. Ideologi, teori och praktik*. Stockholm: Norstedts tryckeri.

Skau, Greta Marie (2001) *Mellan makt och hjälp. Förhållandet mellan klient och hjälpare i ett samhällsvetenskapligt perspektiv*. Borås: Centraltryckeriet. Andra upplagan

Wächter, Ruth (1998) "Utredning" i Denvall, V. och Jacobson, T., red.: *Vardagsbegrepp i socialt arbete. Ideologi, teori och praktik*. Stockholm: Norstedts tryckeri.

### *Tidskriftsartiklar*

Jaoui, Monique (2003) Kränker socialsekreterare människor? *Socionomen*, 2/2003, 39-40

Billquist, Leila och Dellgran, Peter (2003) Arbete med försörjningsstöd – ett eftersatt område. *Socionomen*, 6/2003, 18-28

## ***Internet***

*Social tillsyn 2001*

Socialstyrelsens hemsida <http://www.sos.se/FULLTEXT/109/2002-109-7/2002-109-7.pdf>

*Social tillsyn 2002*

Socialstyrelsens hemsida <http://www.sos.se/FULLTEXT/109/2003-109-12/2003-109-12.pdf>

Regeringens skrivelse 2001/02: 102

[http://finans.regeringen.se/propositionermm/skrivelser/komsektor\\_2002/pdf/skr0102102.pdf](http://finans.regeringen.se/propositionermm/skrivelser/komsektor_2002/pdf/skr0102102.pdf)



## Bilaga 1

### Frågeställningar och Tema

- Var anser socionomerna att problemet med att klienter blir kränkta i kontakten med socialbyrån ligger?
- Vad gör man eller skulle kunna göra åt problemet med att klienter känner sig kränkta i kontakten med socialbyrån?

#### ETIK

Makt  
Mötet  
Klienten  
Relationen  
Kontroll  
Handlingsfrihet  
Arbetsgrupp

#### ORGANISATION

politiken  
arbetsledning  
ekonomi  
arbetsbelastning  
handlingsfrihet  
kontroll  
arbetsmiljön  
arbetsgruppen

#### STATUS

utbildning  
arbetsmiljö  
arbetsgruppen  
handledning