

# Mikromakt i mötet mellan socionom och klient

Daniel Björksaga

---

VT-09 SOPA63



Handledare: Anders Olsson

## **Abstract**

Author: Daniel Björksaga

Title: Micro power in the meeting between social worker and client [translated title]

Supervisor: Anders Olsson

Assessor: Gunilla Lindén

The purpose of this essay was to shed some light on client's experiences of meetings with a social worker in a social office. More specifically the aim was set to link together details in the clients stories with theories regarding micro power. To gather information a number of interviews were made. Included in the essay are four people's different stories about meetings with social workers. One of the ideas of the essay has been to let the material from the interviews partly talk for themselves, and that there is a value simply in telling the stories. In the analysis of the material, mainly based in the works of Foucault and Asplund, a similar pattern can be detected in the stories, concerning the division of spaces into rooms and the constriction of clients to specific rooms and times, something which can be linked to Foucault's ideas of the micro physics of power. Also, when it comes to social workers attitudes and treatment of clients, links could be made to Asplund's concept of micro power. The main achievement of the essay, however, has been to show the power in the meeting between social worker and client.

Key words: micro power, clients, social workers, social office, meeting.

# Innehållsförteckning

Förord.....	sid. 3
Inledning.....	sid. 3
Problemformulering.....	sid. 3
Syfte.....	sid. 4
Frågeställningar.....	sid. 4
Disposition.....	sid. 4
Tidigare forskning om ekonomiskt bistånd.....	sid. 5
Billquist.....	sid. 5
Forsberg.....	sid. 6
Forsberg, Löfgren & Tilander.....	sid. 7
Min ansats.....	sid. 8
Teorier om mikromakt.....	sid. 8
Asplund.....	sid. 8
Foucault.....	sid. 9
Goffman.....	sid. 11
Min definition.....	sid. 12
Metod.....	sid. 12
Utgångspunkter.....	sid. 12
Urval.....	sid. 13
Bortfall.....	sid. 14
Genomförande.....	sid. 14
Bearbetning & analys.....	sid. 16
Resultatens tillförlitlighet.....	sid. 16
Förförståelse & etiska överväganden.....	sid. 17
Resultatredovisning.....	sid. 18
Rumslig miljö.....	sid. 19
Martin.....	sid. 19
Johanna.....	sid. 20
Therese.....	sid. 22
Erika.....	sid. 23

Bemötande.....	sid. 24
Martin.....	sid. 24
Johanna.....	sid. 26
Besök 1.....	sid. 26
Besök 2.....	sid. 26
Therese.....	sid. 29
Besök 1.....	sid. 29
Besök 2.....	sid. 29
Erika.....	sid. 31
Besök 1.....	sid. 31
Besök 2.....	sid. 31
Besök 3.....	sid. 35
Analys.....	sid. 36
Sammanfattning av resultaten utifrån frågeställningarna.....	sid. 39
Slutdiskussion.....	sid. 40
Referenslista.....	sid. 42
Bilagor.....	sid. 44
Bilaga 1.....	sid. 44
Bilaga 2.....	sid. 45
Bilaga 3.....	sid. 46

# Förord

Tack till alla Er som gjort denna uppsats möjlig genom att ställa upp på mig och mina intervjuer! Och tack Anders för nyttig feedback.

## Inledning

### Problemformulering

Makt kan definieras som att grupper och individer kan hävda sina egna intressen, även då andra personer motsätter sig detta. Makt kan ibland också inbegripa våld (då alltså som ett medel för att få andra att inrätta sig efter ens vilja) (Giddens 2001).

Frågor kring makt har sedan länge intresserat människan. Detta kan man se på gamla källor, så som exempelvis Bibeln, vilken är fylld med skildringar av maktkamper och intriger. I det vardagliga nyhetsflödet rapporteras det frekvent om frågor kring makt. Ett exempel är den ständiga mellanösternkonflikten, där olika folk i årtionden slagits över makten kring samma landområden (DN 090529). Ett annat exempel är den rapportering som görs i samband med olika valrörelser, så som det amerikanska presidentvalet eller valet till EU-parlamentet (Sydsvenskan 090519, DN 090608).

En klassisk filosof - Hobbes - förklarar samhällets bildande genom sammanslutningen av människor i grupper. Innan samhället fanns var världen laglöst land och de starkaste kunde använda våld som ett verktyg för att utöva makt. Genom att de svagare människorna gick samman i grupper kunde de dock övervinna enskilda starka individer och detta var alltså början till etablerade samhällen (Wolff 1996).

Jag tänker mig att vi genom samhällets utveckling fram till dagens moderna samhälle lyckats förfina våra maktmetoder, eller åtminstone maskera dem. Det som förr var naket våld och vapen, kan idag ta formen av exempelvis ord, utbildning och ekonomiskt kapital.

I förhållandet socionom-klient aktualiseras begreppet *makt*. Många gånger sitter socionomer på beslutsmöjligheter som drastiskt kan påverka klienters vardag. Beviljande av bidrag, avslag av utbetalningar, rätt till behandling och så vidare.

Oavsett om där finns maktstrukturer eller ej, tänker jag mig att klienter kommer att reagera, inte utifrån de faktiska maktförhållandena, utan ifrån sin upplevelse av makten. Om nu de maktmässiga vågskålarerna redan från början tippas över till socionomens fördel, torde det då

inte ligga i dennes intresse att lägga vinn om att söka, åtminstone synbart, balansera vågen och skapa ett så symmetriskt möte mellan de två parterna som möjligt?

Vikten av ett gott bemötande och av att inte stärka känslan av vanmakt hos klienten ser jag som något centralt i socionomers arbete med klienter. Därför vill jag i denna uppsats titta närmre på makten i mötet mellan socionom och klient.

## **Syfte**

Att undersöka klienters upplevelse av mötet med en socionom på socialkontoret, med fokus på ett mikromaktsperspektiv.

## **Frågeställningar**

Vilka faktorer kan spela in i att skapa ett möte som upplevs som positivt av klienten?

Vilka faktorer kan spela in i att skapa ett möte som upplevs som negativt av klienten?

Hur påverkas klienten av dessa olika faktorer?

Hur kan dessa faktorer kopplas till mikromakten?

## **Disposition**

Jag ämnar här i en kortare disposition förklara upplägget på texten, men först vill jag också ge en förklaring till mina frågeställningar. Min ansats är inte att lista en rad faktorer, snarare är jag intresserad av att undersöka mötet mellan socionom och klient. Dock menar jag att mötet består av små detaljer och att jag utan att undersöka faktorerna inte kan säga någonting om mötet i helhet. Att hitta en koppling till mikromakten handlar om att hitta en koppling till den definition av mikromakt vilken jag själv använder mig av i uppsatsen. Denna definition specificeras nedan, men i stort handlar det om två saker: socionomernas bemötande och socialkontorets utformning, alltså hur makt så att säga kan "byggas in" i en byggnad.

I uppsatsen kommer jag först redogöra för tidigare forskning kring ekonomiskt bistånd, främst för tre studier som fokuserar på mötet mellan sökande och handläggare. Därefter redogör jag för begreppet mikromakt, vilket kommer tjäna som teoretisk grund. Uppsatsens längsta avsnitt blir sedan resultatredovisningen, där jag så ocensurerat som möjligt försöker lyfta fram mina intervjupersoners berättelser. Avslutningsvis kommer min analys och diskussion, där jag försöker betrakta min insamlade empiri via begreppet mikromakt, samt sammanfatta och diskutera mina resultat.

# Tidigare forskning om ekonomiskt bistånd

Inom ramen för denna uppsats ges inte möjlighet att göra en heltäckande redovisning av forskningsläget. Några sådana intentioner har jag alltså inte med detta avsnitt. Snarare vill jag söka redogöra för en del av den forskning som finns kring ekonomiskt bistånd och använda denna forskning som en språngbräda in i min egen uppsats.

Forskning inom det här fältet kan bedrivas på många olika sätt och med olika inriktningar. För att nämna några studier har Ulmestig (2007) i avhandlingen *På gränsen till fattigvård* skrivit ur ett strukturellt och socialpolitiskt perspektiv, Hjort (2006) har i FoU-rapporten *Byråkrati eller socialt arbete* försökt öka förståelsen för socialbidragets roll i samhället i stort och Stranz (2007) har i *Utrymme för variation* studerat hur bedömningar av rätten till ekonomiskt bistånd varierar från handläggare till handläggare. De studier jag refererar till nedan har samma fokus som min uppsats, alltså bemötandet av klienten.

## Billquist

En studie som jag funnit mycket behållning av att läsa är Billquists (1999) *Rummet, mötet och ritualerna*, som i stor mån undersöker de saker jag själv är intresserad av. Billquist är fil.dr och universitetslektor i socialt arbete vid institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet. Billquist skriver bland annat att människors första kontakt med socialtjänsten, när det gäller att söka ekonomiskt bistånd, oftast sker via telefon. Hon menar att det i detta samtal finns en stor risk för att den sökande upplever sig marginaliserad och betraktad som bara ännu ett ärende. Känslor som skuld och skam kan prägla samtalet, samt en oro för hur bemötandet kommer att vara. Hos den sökande finns ofta frågor som ”kommer jag bli hjälpt?” och ”kommer jag bli förstådd?”. Många människor som söker sig till socialtjänsten har varit med om, eller är i, en kris. Ett dåligt bemötande kan vidare skada en redan utsatt person.

Vidare skriver Billquist att utformning av socialkontorens lokaler är ett resultat av många års byråkratisk och institutionell tradition. Hon skriver att utformningen av lokalerna inte bara speglar verksamheten utan också påverkar den (ibid.).

*Den fysiska miljön är utformad på ett sätt som begränsar den besökandes/klienternas rörelsefrihet och ger intryck av svårtillgänglighet och avståndstagande. Den uttrycker, bl.a. genom låsta dörrar och inglasad reception, ett förhållningssätt som innebär underordning och kontroll.*  
(ibid., sid. 101).

Man kan tala om ceremoniella passageriter för att ta sig in i byggnaden och få tillgång till socialkontorets tjänster. Besökarna är inte fria att gå vart de vill, utan måste framföras av ”gate keepers” som har makten att föra besökarna åt det håll de behagar. Dörrarna på institutionen är låsta och många gånger har socialarbetaren nycklarna, en slags symbol för makten, fullt synliga. Väntrum och tjänsterum är många gånger opersonliga och ogästvänliga (ibid.).

*Det krävs ett stort arbete av socialsekreterarna att överbrygga eller övervinna den administrativa och maktspeglade struktur som finns i miljön, som är inbyggt i huset, för att få till stånd ett behandlande och förändrande arbete.*  
(ibid., sid. 103).

När socialsekreterare och klient förhandlar använder sig socialsekreteraren oftast av argument som hänvisar till de regler och normer som styr arbetet. Klienten är oftast inte insatt i detta och följaktligen står socialsekreteraren på högre mark. En annan sak som oftast förekommer i diskussioner socialsekreterare och klient emellan är frågor om moral, då i första hand klientens. Hur ser egentligen klientens moraliska karaktär ut, vilken trovärdighet har klienten och vilket ansvar tar denna för sin sociala och ekonomiska situation. Frågorna är centrala för såväl socialsekreterare som socionom. Klienten får beskriva, förklara och försvara yttre omständigheter såväl som sitt eget handlande (ibid.).

## **Forsberg**

En annan studie på ämnet är Forsbergs (1998) ”*Jag fick bita mig i tungan innan jag gick till socialen*”. Det är en studie om socialbidragshanteringen i Hammarö kommun. En del av studiens grundmaterial är intervjuer med sexton socialbidragsmottagare. Forsberg är forskare inom folkhälsovetenskap, tidigare verksam vid Karlstad universitet.

Forsberg skriver att en vanlig kritik är att hanteringen av socialbidrag är kränkande. Han menar att vi måste fråga oss vad det egentligen är som kritiserar: är det den syn man som sökande har på socialbidrag, eller är det bemötandet man får av den individuella socialsekreteraren? Han menar att det i det ena fallet handlar om känslor och föreställningar kring socialbidrag och i det andra fallet om just erfarenheter av socialsekreterarens bemötande (ibid.).



Många av de som intervjuats i studien kan berätta om de negativa inställningar de hade till socialbidragstagande redan innan de kommit till socialkontoret för första gången. Många gånger handlar det om inlärd föreställning om socialbidrag. Exempelvis ens föräldrar och andra i ens omgivning har hjälpt till att skapa en bild av socialbidragstagandet som något skamfyllt, att vara längst ner på samhällets botten. Vissa intervjuade hänvisar också till rädslan att associeras med andra samhällsgrupper, så som missbrukare (ibid.).

Forsberg pekar också på att somliga kommuner kritiserats för att ställa för höga krav på de sökande, men det är inget som intervjupersonerna i studien känt av. Genomgående bland intervjupersonerna är att de är nöjda med sin socialsekreterare, men upplever att denne är förhindrad av regelsystemet (ibid.).

Många gånger lyfts det fram att tiden är otillräcklig för goda individuella möten mellan socialsekreterare och klient, på grund av socialsekreterarnas höga arbetsbelastning. Dock finner Forsberg inte stöd för det inom ramen för sin studie. Studien består såväl av intervjuer med socialbidragsmottagare som av en enkätundersökning. Inga av de intervjuade uppfattar tidsbrist som något problem (ibid.).

Gällande socialsekreterarnas bemötande skriver Forsberg sammanfattningsvis att det finns en stor risk för stigmatisering i det svenska trygghetssystemet och att den enskilde socialsekreterarens bemötande är särskilt viktigt. I de undersökningar Forsberg gjort anser ungefär hälften att socialsekreterarna ställt för många frågor och att behovsbedömningen är för grundlig och på så sätt känns kränkande. Dock menar Forsberg att de som deltagit i undersökningen till största del har en positiv bild av socialsekreterarnas bemötande (ibid.).

## **Forsberg, Löfgren & Tilander**

Forsberg har tillsammans med Löfgren och Tilander (2003) också publicerat *Ja handläggaren är ju bra men hon är ju ändå en del av systemet*. Undersökningen spänner över sexton olika kommuner och har innefattat en enkätundersökning med närmre tvåusen personer samt djupintervjuer med trettiofem. Löfgren har en bakgrund som arbetskonsulent och har fungerat som forskningsassistent vid Karlstad universitet och Tilander har bakgrund som socionom.

De flesta som deltagit i undersökningen menar att de känt förtroende för och haft bra kontakt med sin handläggare, men att de detta till trots upplevt obehag, särskilt vid första ansökan om socialbidrag. Precis som i Forsbergs tidigare studie pekar de på att detta obehag är samlänkat med internaliserade negativa föreställningar om socialbidrag som den sökande

bär med sig sedan tidigare, men också att det finns en obehagskänsla kopplat till att vara beroende av andra för sin försörjning (ibid.).

Forsberg, Tillberg och Tilander menar att det då kan tyckas vara svårt för handläggarna att förhindra känslor som maktlöshet och skam genom sitt bemötande, alltså på grund av de kringliggande strukturerna. De menar dock att detta snarast innebär att det är desto viktigare att handläggarna arbetar hårdare för att uppnå ett gott personligt bemötande av sina klienter (ibid.).

## Min ansats

Ovan redovisade studier är som sagt bara ett axplock ur den forskning som finns kring socialbidrag och socialbidragstagare. Anledningen till att jag valt redovisa just den forskning jag gjort har att göra med att vinklingen på denna forskning är ur ett bemötandeperspektiv, vilket i stor mån är det jag själv är ute efter. Jag vill gå vidare och undersöka hur olika faktorer i socionomens bemötande påverkar klienten. Jag vill dels närmre undersöka det som Billquist beskriver, hur makten så att säga ”byggs in” i socialkontoret, men också i mer detalj försöka analysera mina intervjupersoners berättelser utifrån ett mikromaktperspektiv och se om man kan peka på de små sakerna i socionomernas bemötande som kanske utgör skillnaden mellan ett gott och ett dåligt bemötande. Jag tänker mig också att min uppsats blir relevant i aspekten att varje historia förtjänar att bli hörd. Jag är ute efter att belysa just mina intervjupersoners upplevelser.

## Teorier om mikromakt

Jag ska här försöka förklara hur jag i min uppsats vill använda begreppet *mikromakt*, som kommer att tjäna som teoretisk grund och utgångspunkt för analys i min uppsats.

## Asplund

Asplund (1987) är professor i sociologi och hans begrepp *mikromakt* redogörs i boken *Om hälsningsceremonier, mikromakt och asocial pratsamhet*. Asplund vill i boken redogöra för ”de allra elementäraste mekanismerna för *maktutövning*” (ibid., sid. 10). Han menar att ”den mest elementära formen av makt utövas ansikte mot ansikte av individuella aktörer” (ibid., sid. 14) och att ”den mest elementära makten...*blir utagerad* i konkreta situationer” (ibid., sid. 14-15). Till att börja med skiljer Asplund på makro- och mikromakt, där makromakten är

makt uppbyggd i institutioner och mikromakten den makt som utövas av och mellan individer.

Grundläggande för Asplunds mikromaktsbegrepp är termerna *social responsivitet* och *asocial responslöshet*. Tanken är att de flesta människor normalt är socialt responsiva, det vill säga att vi säger hej när någon hälsar, vi svarar när någon ställer en fråga och vi lyssnar när någon pratar och så vidare. Att göra motsatsen (inte hälsa, inte svara, inte lyssna och så vidare) utgör då asocial responslöshet och är en form av mikromakt, där man utför sanktioner mot sin motpart och berövar denna vad Asplund kallar för ”fria nyttigheter” (ibid.).

Fria nyttigheter skiljer sig från ekonomiska nyttigheter. Ekonomiska nyttigheter kan lagras och förbrukas, har en kostnad. Asplund exemplifierar med en hälsningssituation. Du hälsar, din granne hälsar. Ni har utbytt hälsningar. Dock är det inte så att ni har ett begränsat antal hälsningar eller att de kostar er något att hälsa. Men om en av er inte skulle hälsa på den andre, har han eller hon dock berövat den andre något. Det som berövats denne är dock en *fri* nyttighet (ibid.).

Tanken är alltså att detta är ett utövande av mikromakt (bland annat därför att bejakandet av en hälsning är nödvändigt för att individen som hälsade ska känna sig bekräftad). Asplund menar att mikromakten är en ”naken makt”, alltså att den inte är en makt som söker framtinga någon särskild handling eller ett särskilt beteende, utan den söker endast underkuva (ibid.).

## **Foucault**

En annan teoretiker som ofta tillskrivs begreppet mikromakt är Foucault, även om han själv inte använder termen. Sant är att han talar om maktens mikrofysik och i överförd och förenklad mening har detta, som jag förstått det, tolkats som just ett mikromaktsbegrepp. Jag har inte gjort någon heltäckande studie av Foucault utan inriktat mig mot hans bok *Övervakning och straff* (1974).

Vad *Övervakning och straff* mycket handlar om, som jag ser det, är redogörelsen för den disciplinära makten. Och denna är länkad till ”maktens mikrofysik”. Foucault förklarar sin ansats som att han med en serie exempel vill försöka spåra grundläggande, minutiöst

utformade, tekniker som ”...sprint sig...som om de syftade till att ta över hela samhällskroppen” (sid. 164). Vidare beskriver han hur det handlar om små knep, som är till synes oskyldiga, men har till mål att upprätta ett småaktigt tvångssystem (ibid.).

Den disciplinära makten handlar om kontroll och normalisering. Beronius (1991), som skrivit en slags kommentar till Foucaults verk, beskriver det som att man innan den disciplinära maktens framväxt inriktade sig på att bestraffa kroppen, men att man sedan övergick till att bestraffa ”själen”. Kroppen är bara medlet man använder för att nå sitt mål. Man har övergått från att bara straffa handlingar till att också straffa personen bakom handlingen.

En av sakerna som är grundläggande för den disciplinära makten har att göra med den rumsliga indelningen. Disciplin kräver en sluten miljö. På ett socialkontor är miljön utformad så att klienten inte kan röra sig fritt. Det finns inre och yttre rum. En del rum är öppna, andra stängda. Klienter har inte fri åtkomst till rummen. Det handlar i stor mån om inrutning. För att vidare göra paralleller med socialkontoret kan också nämnas att väl inne på socionomens kontor fortsätter ”inrutningen”. Det finns angivna platser där klienten får sitta. Kanske en sittgrupp precis intill dörren eller på andra sidan socionomens skrivbord (Foucault 1974).

En annan aspekt av den disciplinära makten ligger i tiden och tidsfördelningen. Foucault använder sig av en rad aspekter för att visa hur tid och reglering av olika handlingar inom tid historiskt sett har utgjort en form av maktmedel. Detta kan också sägas vara en parallell till den inrutning som sker rumsligt. Aktiviteter binds inte bara upp rumsligt, utan också ”tidsligt”. Som klient måste du vara på plats vid en *viss* tid. Socionomen har också ofta en *viss begränsad tid* till sitt förfogande när ni ska mötas (ibid.).

En av de saker jag vill låna från Foucault är hans resonemang kring panopticon.

Panopticon är ursprungligen en arkitektonisk idé som skapades av filosofen Jeremy Bentham i slutet av 1700-talet. Kortfattat bygger idén på att alla fångar i ett fängelse ständigt *kan* vara iakttagna, men de vet aldrig *om* eller *när* de är det. Känslan av ständigt kontroll kommer resultera i lydnad (ibid.).

I *Övervakning och straff* drar Foucault paralleller till panopticon och talar om ”panoptism”. Han menar att man kan använda panopticon som en slags symbol eller metafor för det moderna, disciplinära samhället, som är fokuserat på kontroll och normalisering (ibid.).

Det sätt på vilket jag vill använda Foucaults tankar kring panopticon härrör kring hans utläggningar om hur makten kan ”lagras” i en byggnad och hur den arkitektoniska utformningen i sig kan bli ett slags maktmedel (ibid.).

*...makten blir så fullkomlig att den inte behöver utövas, den arkitektoniska anordningen blir en maskin som skapar och underhåller ett maktförhållande som är oberoende av den som utövar den...*

*...det gör makten automatisk och avindividualiserad. Maktens princip vilar mindre i en person än i en genomtänkt fördelning av kropparna, ytorna, ljuset, blickarna; den vilar i en apparat vars inre mekanismer producerar det förhållande i vilket individerna är infattade. Ceremonierna, ritualerna, markeringarna, i vilka härskarens över-makt tog sig uttryck, är hädanefter onödiga. Det finns ett maskineri som svarar för asymmetrin, skillnaden, och som förhindrar all jämvikt.*

(ibid., sid. 235)

## Goffman

Goffman var mikrosociolog (Hviid Jacobsen & Kristiansen 2002). På så sätt kan man se alla hans resonemang om makt som skeende på en mikronivå och de kan då betraktas som ”mikromakt”, men det som jag huvudsakligen vill använda Goffman till i denna uppsats tar sitt avstamp i boken *Asylums* (på svenska *Totala institutioner*) (1961). Boken är en samling essäer som handlar om olika totala institutioner så som fängelser, kloster, internatskolor och mentalsjukhus med mera. Goffman tänker sig att det finns särskilda kännetecken för dessa totala institutioner och deras konstruktioner. Jag tänker mig att det finns vissa likheter med dessa och ett socialkontor, vilket gör ett överfört resonemang intressant.

Vad som överhuvudtaget är en institution definierar Goffman som en plats så som rum, sviter av rum och byggnader där en särskild aktivitet fortlöpande pågår. Han menar att alla institutioner har en mer eller mindre ”omfattande” karaktär. Vissa institutioner blir så omfattande att de är *totala*. Detta symboliseras av en slags barriär som förhindrar socialt umgänge med omvärlden och många gånger finns tecken på institutionens totala karaktär inbyggda i själva byggnaden, så som låsta dörrar, höga väggar och så vidare (ibid.).

Goffman beskriver att klienter när de kommer in på den totala institutionen till en början har en viss uppfattning om sig själva, men att denna snabbt bryts ner genom en serie nedvärderingar och förödmjukanden, vare sig detta är avsikten eller ej. Man får en ny identitet av institutionen (ibid.).

## Min definition

Den definition jag vill använda är: mikromakt är makt som inte utövas via strukturella system (även om den kan utövas *inom* ett strukturellt system), utan på en interrelationell individnivå. Jag tänker mig att mikromakten kan vara såväl medveten som omedveten från den utövandes sida. Allting som får en individ att känna sig som varandes i ett maktunderläge är att betrakta som ett utövande av mikromakt. Inom begreppet ryms alltså såväl ordval som tonfall och kroppsspråk, som konstruktionen av en byggnad och bemötandet eller icke-bemötandet av individen.

Samtidigt som jag gör distinktionen mellan mikro- och makromakt är det viktigt att ha i åtanke att makromakten, makt som ligger etablerad i olika system och strukturer, mycket väl kan komma att återspeglas i mötet mellan individer. Det är också möjligt att det finns system som orsakar återkommande mönster i bemötandet på individnivå. Jag ämnar inte gå så långt som att undersöka dessa kopplingar i denna uppsats, men samtidigt bör det jag skriver förstås i skenet av detta.

## Metod

### Utgångspunkter

Jag har i min uppsats gjort en kvalitativ ansats. Vad detta innebär råder det delade meningar om. Levin (2008) ifrågasätter om det alls går att göra några skarpa distinktioner mellan kvalitativt och kvantitativt. Även Aspers (2007) verkar tycka att det är tröttsamt med den oklara distinktionen mellan de två ansatserna. Han presenterar dock olika definitioner av vad han verkar tycka i viss mån ramar in något som kan kallas för en kvalitativ metod. *Forskaren skapar en förklaring som uttrycks genom teori som är grundad i meningen hos aktörerna som studeras* (ibid., sid. 11).

Och som den kvalitativa metodens kärna anför han  
*...tanken om förståelse, subjektivism och antagandet att världen är en social konstruktion* (ibid., sid. 31).

Utifrån detta sätt att se på kvalitativ metod anser jag mig kunna säga att jag i min uppsats gjort en kvalitativ ansats. Min metod baseras på att jag studerar ett fenomen - det upplevda maktförhållandet mellan socionom och klient, för att sedan analysera detta utifrån teori, i mitt

fall begreppet mikromakt. Jag använder då alltså teorin som en slags förståelseram för fenomenet och metoden kan på så sätt sägas vara deduktiv (Sohlberg 2006).

Varför jag valt att göra en kvalitativ ansats framför en kvantitativ är att det jag velat studera är just enskilda individers upplevelser av en företeelse, något jag tror kommer fram bättre i djupintervjuer än i någon form av kvantitativ undersökning.

Att jag valt ett klientperspektiv är baserat på att jag helt enkelt tyckt att klientperspektivet är intressantare än socionomernas. Jag har under min utbildning haft mycket kontakt med socionomer och känner att jag har en ganska god inblick i deras situation, men att jag vet mindre om klienternas perspektiv.

## Urval

De personer jag främst intresserat mig för att intervjua är personer som själva varit klienter och mött en socionom. Dessa personer kan räknas till de ”utsatta grupper” vilka vi bör visa särskild hänsyn till i vår forskning. Jag har satt upp anslag vid universitetets olika fakulteter samt bibliotek och efterlyst personer som varit klienter i någon form, först och främst som sökt ekonomiskt bistånd. Min tanke har varit att jag genom att sätta upp en ”efterlysning” ger personerna själva möjligheten att kontakta mig vid intresse, vilket torde innebära att de som kontaktar mig känner sig otvungna och gör det på grund av ett eget intresse. Se bilaga 3 för anslaget.

Det sätt som jag huvudsakligen fått tag på intervjupersoner är via mitt eget nätverk. Detta har resulterat i att jag haft en tidigare relation till tre av mina intervjupersoner. Totalt har jag utfört fem intervjuer, varav jag i uppsatsen använt mig av fyra.

Att intervjua personer man känner sedan tidigare tänker jag mig kan ha såväl fördelar som nackdelar. Dels kan personen man intervjuar känna sig mer avkopplad och tillfreds, vilket gör intervjusituationen tryggare. Dels kan personer man känner ha anledning att undanhålla vissa saker från berättelsen, om det är så att man känner dem endast till en viss grad, men inte till den grad att de vill berätta alla detaljer. Till en intervjuare med vilken de inte har någon annan koppling, en person de förmodligen aldrig mer kommer träffa, kanske de känner att det inte gör någonting om de avslöjar allt. Vidare kan det finnas andra problem. Intervjuareffekten är något man alltid måste ta hänsyn till. Känner man människor väl och har kännedom om varandras värderingar, eller till och med delar värderingar, kan den gemensamma värdegrunden eller insikten om intervjuarens värdegrund, göra att intervjupersonen blir blockerad och inte talar så fritt som de skulle ha gjort annars (Denscombe 2004).

Urvalet av specifika intervjupersoner har mest gått ut på att jag intervjuat de personer som varit tillgängliga för intervju.

Något som har varit problematiskt i mitt arbete med uppsatsen har varit att bestämma sig för avgränsningar. Ett tag hade jag tanken att jag skulle ha en avgränsning i mitt urval till att enbart intervju personer som sökt ekonomiskt bistånd. Detta för att materialet lättare skulle kunna jämföras sinsemellan. Alltså en tanke att känslan av ett besök i samma syfte, ex. att söka ekonomiskt bistånd, har större likheter än ett besök i ett annat syfte. På grund av detta har jag utslutit en person som jag uppsökte för intervju eftersom hennes kontakt med socialtjänsten föll utanför det syfte jag då jobbade efter, vilket var fokuserat mot sökande av ekonomiskt bistånd. En genomförd intervju valde jag att inte inkludera, eftersom jag anser att materialet inte kan användas i uppsatsen. Under examinationsseminariet för uppsatsen fick jag förslaget att strunta i inriktningen på sökande av ekonomiskt bistånd, vilket dessutom gjorde det lättare för mig att ha med flera intressanta skildringar från intervjupersonen Erika. Det är dock tråkigt att jag då tidigare utslutit en intervju på grund av en tidigare avgränsning, som jag nu slopat. Hade jag istället arbetat utifrån en bredare avgränsning hade jag kunnat berika min uppsats med fler olika personers skildringar.

## **Bortfall**

Det har inte förekommit något bortfall i denna studie. Alla intervjuer som bokats in har också genomförts.

## **Genomförande**

Jag har använt mig av intervjuer. Mycket av det jag är ute efter är att fånga en subjektiv berättelse. Jag menar att det jag söker är just subjektiva upplevelser av mötet med en socionom och för mig ter det sig svårt att undersöka detta på något annat sätt än att helt enkelt sätta mig ner och lyssna på vad någon annan har att säga.

Jag ser själv en poäng med att skapa symmetri i mötet mellan mig själv och mina intervjupersoner och tanken på öppna intervjuer där den intervjuade själv blir en del i att skapa forskningen är för mig mycket tilltalande. Jag vill åstadkomma vad Andersson & Swärd (2008) kallar ”genuina möten” snarare än att betrakta de jag möter som objekt. Samtidigt är jag rädd att det kommer bli svårt för mig att nå intressanta resultat om jag inte i viss mån följer en intervjumall. Således har jag sneglat mot semistrukturerade intervjuer, där jag redan i förväg har en intervjumall, men lämnar stort utrymme åt den intervjuades egna berättelse.



Aspers (2007) menar dock att skapandet av en intervjumall innebär att man förutsätter vad personen kommer svara och styr intervjun. Han menar att tematiskt öppna intervjuer istället bygger på samtalets logik och sätter teorin inom parentes. Min intervjumall finns med i bilaga 1. Som ni där kommer se finns först ett par frågor för att sätta berättelsen i ett sammanhang, sedan en stor, öppen fråga. Därefter finns stödord. Jag vill ge mycket utrymme åt personernas egna berättelser. Därav en stor fråga. Tanken har varit att intervjupersonen berättar sin berättelse i stort sett oavbrutet. Börjar de få svårt att komma framåt kan jag hjälpa dem med assistans av mina stödord, som i sammanhanget presenteras som en fråga. Jag kan se en nackdel med att ha dem nedskrivna som strikta frågor på förhand. Jag tänker mig att det då lätt blir en slags låsning. Att tänka på dem som stödord jag kan ta hjälp av i ett samtal känns för mig rimligare.

Själv menar jag att den sortens intervju jag använt blivit en blandning mellan tematiskt öppna intervjuer, då jag haft ett löst samtal kring temat "besök på socialkontoret" och semistrukturerad intervju, eftersom de stödord jag haft under själva intervjuerna använts som frågor.

De intervjuer jag gjort har ägt rum på olika tider och platser. Framförallt har jag strävat efter att skapa möten på intervjupersonernas villkor. En intervju har ägt rum i mitt hem. Något som Trost (2005) invänder mot. Mer om hur jag tänker kring detta hittar ni nedan, i stycket om etiska överväganden. Intervjun ägde rum en söndag eftermiddag och pågick, i likhet med de flesta intervjuerna, i cirka fyrtiofem minuter. Av resterande intervjuer utfördes två i intervjupersonernas hem, en på ett rum på Socialhögskolan och en över telefon. Alla intervjuer, utom telefonintervjun, har ägt rum dagtid, vardagar. Telefonintervjun har gjorts över högtalartelefon och har, i likhet med de andra intervjuerna, spelats in. Telefonintervjun delades upp över två tillfällen och ägde rum kvällstid. Innan intervjun har ett mail skickats ut till de flesta av intervjupersonerna. När detta mail inte skickats ut har samma information istället delgetts muntligt. Mailet finns med bland mina bilagor, bilaga 2.

Som en del av min insamling av empiri har jag också gjort en observation. Tanken var att jag själv ville uppleva samma sak som klienterna upplever. Mina upplevelser har självklart inte blivit de samma som om jag faktiskt varit i behov av hjälp, men jag har fått en uppfattning på plats om hur det går till; hur är lokalerna utformade, hur bemöts jag, hur ser rummet där socionom och klient möter varandra ut och så vidare. Hur jag bemöts säger ju egentligen ingenting om hur klienter bemöts, eftersom jag som student bemöts på ett annat sätt än

vanliga klienter. Aspers (2007) säger att det finns fördelar med att använda sig av olika metoder för att samla in empiri och att exempelvis att kombinera intervjuer och litteraturstudier med observation innebär en triangulering av metoder och är ett sätt att skapa en "tjock beskrivning" (ibid., sid. 106-107). Jag redovisar inte för observationen någonstans i uppsatsen, men den har fungerat som en slags förberedelse inför mitt intervjuarbete, en form av referensram till de berättelser jag sedan lyssnat på.

## **Bearbetning & analys**

Det material jag fått genom intervjuerna har varit inspelade ljudfiler. Jag har sedan transkriberat dessa ljudfiler, alltså skrivit in dem i textdokument i min dator. Därefter har jag arbetat med så kallad kodning, eller tematisering. Detta för att underlätta mitt analysarbete. I tematiseringen har jag sorterat in olika bitar av intervjuerna under teman jag vill titta på i min analys. Jag har jobbat efter teman som rumslig miljö och bemötande, där jag brutit ner bemötande i smådelar, så som gester, blickar, klädsel, tonfall och attityd med mera. Detta har underlättat för mig att redovisa mitt material på ett samlat sätt.

Den empiri jag samlat in har sedan analyserats utifrån begreppet mikromakt, som jag förstår det utifrån Foucault, Goffman och Asplund. Jag har helt enkelt tittat på mitt material i ljuset av min teori. Risken med min analysen är, som jag ser det, att jag utgår från en slags hypotetiskt deduktiv ansats. Jag *letar* efter makten i mina intervjupersoners skildringar och det är därför inte särskild förvånande att jag hittar den. Det är mycket troligt att man hade kunnat leta efter något annat och hittat det också. Jag ser på mitt material, min empiri, genom teoretiska glasögon jag lånat av Foucault, Goffman och Asplund. Risken är bara att de också kan bli skygglappar, som gör att jag missar andra möjliga vinklingar och tolkningar. Jag menar dock att det jag hittat i min empiri i någon mån finns där, och inte enbart tolkats in av mig själv, men att det finns flera olika möjliga tolkningar att göra. Man kan på ett sätt säga att anledningen till att jag hittar just det jag hittar, har att göra med avgränsningen i min uppsats – att leta just efter mikromakten. Hade jag haft mer tid och utrymme, hade jag kunnat utveckla flera olika sidospår och låtit olika tolkningar möta varandra.

## **Resultatens tillförlitlighet**

Det finns många risker under arbetet med en uppsats, många saker som kan påverka utfallet.

Det urval jag har gjort är begränsat. Jag tänker särskilt då på den lilla mängden personer jag har intervjuat. Jag menar i och för sig aldrig att säga att de resultat jag fått fram är

allmängiltiga, men detta är en poäng som tål att understrykas. De svar jag fått fram är sanna för *just de personer jag intervjuat*. Med andra intervjupersoner hade resultaten förmodligen sett helt annorlunda ut.

Miljön intervjuerna bedrivits i kan påverka resultatens tillförlitlighet. Min tanke har varit att låta intervjupersonen välja en miljö som denne själv känner sig trygg i. Det har blivit hemmiljöer, men i två av fallen har där funnits barn i huset. När intervjupersonens fokus blir tudelad är risken att den upplevde stressen påverkar svaren. Kanske utvecklas svaren inte så mycket som de skulle kunna ha gjort under lugnare omständigheter.

Den effekt man som intervjuare har på intervjupersonerna måste alltid tas med i beräkningen (Denscombe 2004). Jag har ovan nämnt hur jag tror att min personliga koppling till några av intervjupersonerna kan ha påverkat intervjuerna. Vidare kan självklart andra saker än just en personlig koppling till den intervjuade påverka resultatens tillförlitlighet. Det kan finnas förförståelser hos intervjupersonerna om studenter på socialhögskolan, om kontakter med den akademiska världen eller förförståelser om intervjusituationer i allmänhet som kan påverka svaren, exempelvis kan det vara en fråga om nervositet, eller så kan intervjupersoner känna sig tvungna att ställa upp, eftersom de ser universitetet i sig som en form av auktoritet.

Hur väl de frågor som ställs tas emot av intervjupersonerna kan också påverka resultatens tillförlitlighet. Har jag som intervjuare missförstått intervjupersonerna och deras svar gäller egentligen något annat än mina frågor? Jag har dock under arbetet med intervjuerna känt att jag fått en fin kontakt med intervjupersonerna och att mina frågor förstås.

## **Förförståelse & etiska överväganden**

Jag har sedan tidigare negativa erfarenheter av socionomers bemötande på socialkontor, utifrån en fältstudieveckla i början av utbildning samt utifrån berättelser från personer jag träffat. Jag måste ständigt medvetandegöra detta hos mig själv under uppsatsarbetets gång, för att inte falla i fällan att endast samla in och analysera data på ett sådant sätt att mina tidigare tankegångar stärks. Jag måste vara öppen för att intervjupersoner och observationer puttar mig i en annan riktning och att det kan kastas en skugga av tvivel över det jag ursprungligen hållit för sant. Ett sätt att uppnå detta tror jag kan vara att använda mig av så lite styrning som möjligt i intervjuerna, för att på så sätt lämna större utrymme åt intervjupersonerna att själva forma sin berättelse.

Studenter och forskare inom socialt arbete kan sägas ha ett särskilt ansvar att forska kring de mest utsatta grupperna i samhället. En slags plikt att dra fram deras situation i ljuset. Detta ansvar ökar *också* ansvaret för försiktighet och etiska överväganden (Andersson & Swärd 2008). I och med att den mesta av min empiri kommer att samlas in via intervjuer, tänker jag att mycket av de etiska övervägandena handlar om bemötandet av intervjupersonerna och hur jag i intervjusituationerna betar mig.

Något jag fascinerats mycket av är tanken kring att skapa symmetri i mötet mellan intervjuare och intervjuperson. Risken är att man som intervjuare strukturerar upp och styr intervjuerna för mycket och på så sätt tystar vissa berättelser. Det är min avsikt att mer sträva efter någon form av öppen intervju. Inte nödvändigtvis i den striktaste metodologiska innebörden av ordet, utan helt enkelt ett öppet samtalsklimat där den intervjuade kan ses som en medskapare av forskningen (ibid.).

Varför jag valt att använda begreppet mikromakt är att det för mig ter sig rimligt att detta begrepp på ett adekvat sätt kan belysa upplevelsen av makt i mötet två personer emellan. Mikromakten handlar ju just om mötet och kommunikationen mellan två människor. Det jag vill undersöka är ju just upplevelsen av makt i mötet mellan socionom och klient. Genom att analysera upplevelsen av makt utifrån begreppet mikromakt, tror jag att klarhet kan skänkas över vilka faktorer det är som utlöser upplevelser av exempelvis makt/vanmakt.

Som jag skrev ovan ämnar jag utveckla mina tankar kring den av mina intervjuer som jag utfört i min egen hemmiljö. Trost (2005) menar att intervjuarens hem är en plats som aldrig är lämplig för intervju, eftersom platsen är starkt förknippad med intervjuaren och att intervjupersonen då lätt kan hamna i underläge. En annan princip som Trost också menar att man ska tillämpa är dock att låta intervjupersonen avgöra vilken miljö som känns okej att mötas i. Jag föreslog för intervjupersonen att vi kunde vara hemma hos honom, hos mig eller att jag kunde ordna ett rum på något av universitetets fakulteter. Intervjupersonen valde att vara hemma hos mig. Att vi kände varandra sedan tidigare, om än ytligt, tror jag bidrar till att min hemmiljö inte känns otrygg – vi har träffats och umgåtts på en jämlik basis förr.

En sak som varit svår i mitt arbete med uppsatsen är hur jag ska lyckas ta steget från mina forskningsfrågor till intervjufrågor. Jag vill inte inleda mina intervjuer med att prata om makt, för då tänker jag mig att jag så att säga "tvingar" intervjupersonerna att hitta makten. Ur de frågor jag ställt har jag istället i efterhand försökt uttolka maktrelationen, genom att relatera intervjupersonernas berättelser till min teori.

Jag har av forskningsetiska skäl, för att säkra anonymiteten, fingerat alla intervjupersonernas namn. Jag har inte heller skrivit ut i vilka städer de olika besöken ägt rum.

## Resultatredovisning

I följande kapitel kommer jag att redovisa mina intervjupersoners berättelser. Det är uppsatsens längsta kapitel och att det blivit så långt har att göra med min ovilja att skära bort för mycket av mina intervjupersoners berättelser. En sammanfattning har helt klart skett, men jag tror starkt på att varje berättelse förtjänar att bli hörd. Och ju mer jag klipper och klistrar, desto mer ändrar jag berättelsen från att ha varit intervjupersonens till att vara min egen.

Jag har gjort en indelning av texten under rubrikerna *rumslig miljö* och *bemötande*. Att jag valt att särskilja dessa två beror huvudsakligen på att jag för analys av den rumsliga miljön använder mig av Foucault och för analys av bemötandet använder mig av Asplund. Vid läsning av analysen tänker jag mig att indelningen gör det lättare att hitta rätt om man vill gå tillbaka i texten.

En indelning i underrubriker med intervjupersonernas fingerade namn har också gjorts. Jag har valt att presentera resultatet på detta sätt, eftersom det kommer nära min egen upplevelse. Jag vill helt enkelt att ni som läsare ska få vara med på samma resa som jag gjort under mina intervjuer. Denna indelning är ett sätt att låta varje intervjupersons berättelse träda fram. Då samma intervjuperson varit med om flera olika besök delas texten också in i rubriker därefter, av förtydligande skäl.

### Rumslig miljö

Nedan återges hur de olika intervjupersonerna uppfattat miljön på socialkontoret, i mån av saker så som olika rum och inredning.

#### Martin

En intervjuperson beskriver att han först kom in till en hall och därefter en liten reception där det fanns tre väggmonterade trästolar. Receptionisten satt i, vad intervjupersonen definierade som, "en skottsäker bur". Han liknar det vid att besöka ett postkontor eller en bank. Här måste han anmäla sig till receptionisten och förklara vem han har avtalat tid med. Först därefter

släpps han genom den annars låsta dörren som leder in till resten av socialkontorets lokaler. Han går själv uppför trapporna till våningen ovanför, där han kommer till ännu ett väntrum.

Det andra väntrummet som Martin kommer till är större än receptionen och ser ut som, som han beskriver det, vilket annat väntrum som helst.

*Dom ser ungefär likadana ut på dom olika platser du kommer till. Varken du är på socialkontoret, tandläkarna eller sjukhuset så är det ungefär samma stuk. ... Det är soffor. Och lite tidningar.*

Här sitter han tills socionomen han ska träffa kommer ut och ropar upp hans namn. Hon leder honom till det tredje rummet han varit i sedan han kom till socialkontoret.

Först i detta rum skakar socionomen hand med Martin och presenterar sig. Martin beskriver rummet som ett kontor. I rummet finns ett hörnskrivbord med en dator och en kontorstol. Socionomen slår sig ner på sin etablerade plats – kontorsstolen jämte datorn. Martin anvisas en plats på andra sidan ett ungefär en meter brett, pappersbestrött skribord. Det som där finns att sitta på är en enklare variant av stol, så som en pinnstol eller motsvarande.

## **Johanna**

Johanna skildrar samma plats som Martin på ett liknande sätt och uppehåller sig vid hur litet utrymmet vid receptionen är.

*Ja, då får man ju gå in och anmäla sig, i denna lucka. ... Det är ett ganska litet rum ja. Så att folk sitter ju liksom en halv meter från där man står och pratar i luckan. Så det känns inte så privat där.*

I likhet med Martins besök måste dörren in till trapphuset låsas upp via receptionen.

När Johanna väl förklarat sitt ärende kommer hon uppför en trappa och till *väntrummet*. Johanna har vid besöket på socialkontoret med sig sin son. Hon beskriver att hon tyckte det var skönt att hon och hennes son fick vara för sig själva i väntrummet. Hon läste en tidning och sonen sysselsatte sig med de leksaker som fanns framlockade i rummet. Efter en stund dyker socionomen de ska träffa upp. Han tar i hand och hälsar. Johanna frågar om sonen kan ta med sig en leksak in på kontoret och det går bra. Sonen tar en stund på sig att välja leksak, men Johanna upplever inte socionomen som stressad. Efter det går de till socionomens kontor.

Johanna kommer in på ett kontor som känns trevligt, ljust och personligt, med blommor, gardiner och teckningar från socionomens barn.

*På gränsen till hemtrevligt, kan man väl säga.*

Inne på kontoret finns också skrivbord och dator, samt bokhyllor. Där finns också ett litet bord med vad Johanna antar är någon form av samtalsstolar. Dock sätter de sig vid skrivbordet. Socionomen sätter sig snett emot Johanna, vid skrivbordets kant. Han sitter på sin kontorsstol och hon på någon form av mjukare stol. Kalle, sonen, sitter och leker vid det andra bordet.

Det här är inte Johannas enda besök på ett socialkontor. Hon har också varit på en annan, mindre ort för att söka ekonomiskt bistånd. Det första rummet Johanna kommer in i är en stor hall. Dels fungerar den som ett slags första väntrum med soffor, men rummet är också en central knutpunkt i huset, som leder vidare till olika kontorsutrymmen och trapphus. Det finns anslagstavlor med information. Själva receptionen är ett inglasat kontor där två personer sitter. Den ena sköter besökare och den andra sitter i telefonväxel. Receptionisten öppnar en lucka i glasrutan för att kunna prata med Johanna. Hon får då förklara sitt ärende och hänvisas då till socialförvaltningens avdelning i byggnaden. Byggnaden är ett kommunhus med flera olika verksamheter under samma tak. För att få åtkomst till socialförvaltningens lokaler måste Johanna passera genom en dörr som låses upp inifrån det inglasade kontoret.

Väntrummet vid Johannas besök på den mindre orten står i kontrast till det på den större.

*...det var liksom bara som ett större rum med stolar utefter kanterna och... Det kändes liksom som ett väntrum på sjukhuset eller någonting. Det kändes liksom inte som ett vardagsrum hemma, medan i Yy där vi hade varit så kändes det mer som att, som att "Ja, men här är lite stolar, en soffa, en lekhörna". Alltså, det kändes mer liksom, lite mer hemmaaktigt. Och den känslan fick man inte alls i Zz då.*

Socionomen kommer ut för att möta Johanna. Hon skakar hennes hand och säger sitt namn, men säger det så snabbt att Johanna varken hinner uppfatta det eller känner att det blir läge att fråga om det.

*...hon bara tog i hand, vände ryggen till och sen sa "ja du får väl följa med här"*

Johanna följer efter socionomen till hennes rum. Hon försöker lite snabbt innan hon går in se om det står något namn på dörren – hon har ju fortfarande inte hunnit uppfatta vad socionomen heter. Rummet är väldigt litet och domineras av ett stort skrivbord.

*Hon satt på en sida och så fick jag sitta på andra sidan. Men det var liksom så trångt så man kunde nästan inte skjuta bak stolen för att komma in och sätta sig. ... Så man fick nästan halvt krypa in under bordet medan man försökte komma till stolen.*

## **Therese**

Therese har varit på ännu ett annat socialkontor. Hon stämde träff via telefon och fick komma direkt till socionomens kontor utan att ta sig genom varken reception eller väntrum.

Socionomen arbetade på en slags familjecentral som delade lokaler med barnavårdscentralen, där Therese kände sig hemma efter att varit där med sin dotter vid tidigare tillfällen.

Rummet som Therese kommer in i känns hemtrevligt. Hon är osäker på vad det är som ger den känslan, kanske känns det mest fräscht därför att det är nyrenoverat. Hon kan i efterhand inte riktigt sätta fingret på det, men tror sig minnas att det fanns personliga detaljer såsom bilder på socionomens barn i rummet. Det finns skrivbord och stol på rummet, men socionomen bjuder Therese att sitta ner vid ett soffbord med två likadana fåtöljer.

Också Therese har varit vid olika socialkontor. Inte heller vid hennes andra besök minns hon att det fanns några receptioner eller väntrum, utan hon har denna gång bestämt träff med socionomen och väntar i korridoren utanför hennes kontor.

Therese kommer in på ett kontor. Hon har sin dotter Maria, som är i tvåårsåldern, med sig.

*Jag kände ingen hemtrevlig känsla i det utan det var... Jag kan inte säga att det fanns kort på barnen i det förra, i Bb, men... Men känslan var att det absolut inte fanns några kort på det här kontoret så liksom.*

Rummet som Therese kommit in i känns stelt och opersonligt, men verkar på det sättet matcha socionomen hon möter där.

*Det var ett ganska litet rum med ett väldigt stort skrivbord.*

Socionomen sitter i en stor, svart ryggriktig skrivbordsfåtölj. Therese och hennes dotter får sitta på andra sidan skrivbordet på varsin enkel, hård stol.



## Erika

Erika har haft flera kontakter med socialtjänsten. Det jag börjar med att redogöra för är det möte Erika haft med socialtjänsten just i syfte att söka ekonomiskt bistånd.

Erika kommer in i vad som ser ut som ett vanligt hyreshus och går upp en trappa. Dörren in till receptionen är olåst. Vid receptionen får man ringa på en klocka för att receptionisten ska komma så att man kan redogöra för sitt ärende. När man gjort det låser receptionisten upp en glasdörr som är lite längre bort.

Efter att Erika tagit sig genom glasdörren hamnar hon i ett väntrum. Några detaljer kring dess utformning kom dock inte med i intervjun. Socionomen hon ska träffa kommer och hämtar henne i väntrummet.

Erika kommer in i ett kontor. Socionomen sätter sig på andra sidan ett ungefär en meter brett skrivbord på en kontorstol. Erika hänvisas till en enklare stol på andra sidan.

Det finns två ytterligare skildringar av Erikas besök på socialtjänsten som jag vill inkludera i uppsatsen. Det ena tillfället är Erika på ett socialkontor eftersom en anmälan har kommit in från hennes dotters, Lisas, förskola att fadern utsatt henne för ett sexuellt övergrepp. Det andra tillfället är Erika i kontakt med socialtjänsten efter det att hon gjort en anmälan mot sin man efter att han varit våldsam.

Erikas besök på socialtjänsten angående den anmälan som gjorts från dotterns förskola har föregåtts av en telefonkontakt som Erika upplevt som dålig, men vi återkommer till det senare.

På själva socialkontoret kommer Erika in i en stor sal. Till höger har de försökt fylla ut det tomma utrymmet med lite växter, stolar och bord. Till vänster finns den inglasade receptionen. Rakt fram finns det hissar upp till kontoren, men det visar sig att de är låsta. Erika går bort till receptionen istället. Hon kan se ett fikabord innanför, komplett med personal mitt uppe i kafferasten. Hon ställer sig och väntar framför luckan tills någon avbryter sitt fikande för att fråga vad hon vill. Hon förklarar sitt ärende. Hon hänvisas till ett annat våningsplan och hissarna låses upp inifrån receptionen.

*Det kändes nästan som... Som på en anstalt eller, ja... Jag tyckte det kändes väldigt konstigt.*

Direkt när Erika kommer ut ur hissen på den anvisade våningen möts hon upp av de socionomer hon ska träffa. De skakar hand och leder henne genom korridoren bort till ett annat rum.

Rummet är ljust och ger inte intrycket av att vara ett kontor. Det finns ett runt vitt bord med likadana svarta stolar runtomkring det. De slår sig alla ner kring det runda bordet.

Erikas besök på socialtjänsten med anledning av den anmälan hon gjort mot sin man föranleds också den av ett telefonsamtal, dock ett som Erika upplevde som positivt. Vi kommer att återkomma till det senare.

Erika kommer in i en byggnad och åker rakt upp i byggnaden med hissen. Där finns en reception och hon hänvisas till en plats utanför socionomens dörr.

Socionomen öppnar dörren. Rummet är någon form av kontor, men där finns också en liten sandlåda. Socionomen föreslår att dottern, Lisa, kan leka i sandlådan med han och Erika pratas vid en bit bort.

## Bemötande

Nedan återges hur de olika intervjupersonerna uppfattat socionomens bemötande, i mån av saker så som tonfall, kroppsspråk och ordval.

### Martin

Martin sitter på sin pinnstol. Mitt emot honom, på andra sidan skrivbordet, sitter socionomen tillbakalutad i sin kontorstol och tittar på honom med ointresse skrivet över ansiktet. Martin upplever henne som skeptisk och överlägsen. Det som besöket närmast påminner honom om är ett förhör på en polisstation.

*Skepsis är inte ett tilldragande drag hos någon människa, när man ska berätta någonting för dom. ... Och framförallt så är det jävligt irriterande.*

*...ett tonfall. En attityd som talade om för en att typ. "Där nere är du, här uppe är jag." Och det är ju ett sätt att... Pressa ner.*

Hon talar med, vad Martin upplever som, ett överlägset tonfall – släpigt och högdraget. Han återger det vid flera tillfällen under vårt samtal.

*Dels så har, alltså man kan ju förmedla en attityd i hur man, hur man yttrar sig. I vilket tonläge man har. Du kan ju alltid ha den här [Fnyser] ”Jag är ju lite bättre än vad du är” [härmar ett överlägset tonfall].*

Martin söker ekonomiskt bistånd eftersom han inte kommit in på den kurs han sökt till på universitetet. Något han räknat med och utan sitt CSN eller några sparpengar står han nu utan ekonomiska medel.

*Lite överlägsen attityd på den personen som jag mötte så att säga. Lite den här ”Jaha, och varför har du inte tänkt på det här för, och lagt upp en... Buffert. Varför sparar du inte lite pengar då.” [Härmar en överlägset släpig röst.] [Trummar frustrerat med fingrarna mot bordet.] ... Idiotfråga, så här. Det, att ställa dumma frågor på ett sånt sätt är ett sätt att trycka ner folk på.*

*Lite som så här, jaha, och varför är du så dum så att du inte har sparat pengar?*

Mötet äger ju rum på socionomens kontor, hennes arbetsplats. Under samtalet vänder sig socionomen flertalet gånger bort från Martin för att använda datorn.

Socionomen använder sig av många vaga uttryck som nja, jaha och mm, vilka för Martin, i kombination med det sätt och de tillfällen hon faller kommentarerna, skapar en osäkerhet.

*Accepterar du vad jag säger? Eller sitter du där och tror att jag totalt blåljuger?*

Martin funderar på vad socionomen skulle kunna ha gjort för att han skulle ha känt sig bättre bemött. Små saker dyker upp, som att från början när man träffas skaka hand och presentera sig.

*Det gjorde hon inne på sitt kontor. Men det kan man faktiskt göra direkt. Presentera sig. Istället för ”hej, följ med nu”.*

*Och sen, alltså, en sån simpel sak som ”ska du ha en kopp kaffe?”. Alltså... Nu tycker ju inte jag det är gott, men det är en sorts att... Acknowledge to person.*

Martin kommer tillbaks vid ett senare tillfälle för att göra en uppföljning och få veta hur socionomen tänkt göra i ärendet. Han får veta att han kan få ett lån som han sedan så snabbt som möjligt ska betala tillbaka.

*Det var lite, ”ja, vi kan bevilja dig pengar, men du måste betala tillbaka, bara så du vet” ... Det var attityden på mötet. Hon sa det inte så, men...*

För Martin var det inget problem han skulle gärna betala tillbaka pengarna så snart han fick ett jobb. Ju tidigare desto bättre.

Martin har också senare telefonkontakt med en annan socionom, en äldre kvinna, som han uppfattar som empatisk och villig att hjälpa.

## **Johanna**

### **Besök 1**

Socionomen som Johanna träffar känns empatisk. Han erbjuder annan hjälp än ekonomiskt bistånd. När Johanna tackar nej är han inte påstridig. Ett preliminärt beslut att ge bistånd fattas på plats, efter att socionomen lämnat rummet en stund för att prata med en kollega.

*Jag kan liksom inte minnas någonting från detta möte som, som jag gick sen och funderade på och tyckte liksom hade vart jobbigt och så, utan det var ett rätt kort möte och det kändes liksom självklart hela tiden att dom skulle hjälpa mig, så jag behövde inte heller liksom vara påstridig. Jag skulle få hjälp, det kändes det liksom som från början.*

Under samtalet ställer socionomen frågor som Johanna upplever som neutrala. Han har ett öppet kroppsspråk och har satt sig ganska nära Johanna, vid kanten på skrivbordet. Han lyssnar aktivt och ställer följdfrågor. Johanna uppskattar att han är vänlig mot hennes son, som är med vid besöket.

*Ja, jag tror det liksom var helheten i hans bemötande. Både vad han sa och hur han sa det och hans kroppshållning. ... Och att han tog oss på allvar.*

### **Besök 2**

Men alla Johannas kontakter med socialtjänsten har inte varit lika positiva. Ett par år tidigare har hon sökt i en annan, mindre kommun. Till att börja med försöker Johanna få kontakt med socialtjänsten, men på grund av deras begränsade telefontider och deras oförmåga att svara även när hon ringer vid utsatt tid tar det tre dagar innan hon överhuvudtaget får prata med

någon. När hon väl fått det och presenterat sitt ärende säger en irriterad röst i andra änden av linjen hon väl får komma dit.

*Alltså, det var denna, liksom negativa attityden som att, det kändes från början att dom tar inte detta på allvar. Dom vill inte hjälpa till.*

Efter att ha hämtats av socionomen, som skyndsamt skakat hand och presenterat sig, men dock inte så tydligt att Johanna uppfattat hennes namn, har hon letts till socionomens kontor, där hon nu krånglat sig in bakom det stora skrivbordet i det lilla rummet.

Johanna letar efter någonstans att hänga av sig sina vinterkläder. Kläder hon lånat av föräldrar och vänner, eftersom hon inte har några pengar att köpa egna för. Hon har nyss kommit tillbaks till Sverige med sin son efter att ha bott utomlands. Hon kommer från en svår period med kidnappningar och rättegångar mot sonens far. Hon har bara varit tillbaks i Sverige i några dagar och bor hos sina föräldrar. Det finns ingenstans där hon kan hänga av sig kläderna, så hon får hänga dem över stolen, där det redan är trångt.

*Och så kändes det liksom att hon hade en negativ attityd från början. Alltså hon hade liksom det här att "här vill inte vi betala ut några pengar". Det var det liksom man såg på henne direkt.*

Johanna försöker förklara sin situation, men möts av, vad hon upplever som, ett direkt ointresse för hennes berättelse. Johanna får känslan av att socionomen så snabbt som möjligt vill avhandla, och avfärda, hennes ärende. Johanna känner inte att det råder någon yttre tidspress, men upplever ändå att socionomen vill skynda på hennes historia. Hon blir flertalet gånger avbruten och påskyndad med uttalanden som "Ja, ja, men alltså – okej. Nu räcker det".

*Så det liksom byggde ju bara på detta att jag kände att hon hade ingen empati, ingen förståelse.*

Det finns ständigt andra saker som pockar på socionomens uppmärksamhet. Hon har telefonen på under samtalet. Den ringer ett par gånger och hon svarar. Hon har brett ut Johannas ansökningspapper framför sig på skrivbordet.

*Men hon la liksom ut alla papper framför sig och satt där och liksom tyckte att dessa papper var liksom viktigare än mig.*

Johanna är tjugofyra vid tillfället. Socionomen vill att hon ska motivera sitt behov av ekonomiskt bistånd – hon bor ju hemma hos sina föräldrar.

*Hon tyckte ju då att ”men dom kan väl betala för dig!”.*

Johanna blir förtvivlad och frågar vad som händer om hon inte lyckas betala föräldrarna den hyra de vill ha. Tänk om de kastar ut henne? Var ska hon och hennes son göra då?

*”Ja, ja men skulle det hända så får du väl komma hit igen. Så får vi väl se om vi kan fixa något boende till dig. Men du kan inte räkna med att det blir i närheten. Det kan bli var som helst.”*

Johanna söker bistånd dels för hyra och mat, men även för vinterkläder. Där hon och hennes son bott utomlands har de inte behövt några så varma kläder. Johanna för detta på tal. Socionomen pekar på kläderna Johanna kom dit i och säger med ett anklagande tonfall:

*”Men titta, du har ju kläder! Så att du behöver ju inte någonting!”*

Johanna försöker förklara att allt utom vantarna är lånat. Socionomen tycker att om hon kunnat låna jacka och skor i ett par dagar, kan hon säkert låna det resten av vintern också. Johanna känner sig anklagad, kränkt och tycker att socionomen är otrevlig.

Johanna upplever socionomens ordval och tonfall som nedlåtande och nedvärderande. Hon sammanfattar intrycket som socionomen gav som:

*”Lilla vän, det fattar du väl att du inte kan.”*

Socionomen sitter med armarna i kors under större delen av samtalet. Det finns ingenting i hennes ansiktsintryck som är inbjudande eller empatiskt.

*Är du så dum att du gifter dig när du är så ung så får du väl skylla dig själv. Och att skaffa barn när du är så ung, hur dum kan man vara. Jag kände verkligen att det var dom sakerna som hela hennes kropp, ansikte tonfall och ord sa till mig. ... Så jag kände mig avvisad i alla plan.*

*Och när jag gick därifrån så var jag arg och jag var ledsen och upprörd. Och jag kände mig väldigt, väldigt otrygg och visste liksom inte hur jag skulle hantera denna situationen.*

Det slutar med att Johanna beviljas att få underhållsstödet och barnbidraget tidigare utbetalt. Johanna får bo hos sina föräldrar och förlita sig på dem för sin försörjning tills hon lite senare hoppar på en kurs för att få CSN.

## **Therese**

### **Besök 1**

Therese sitter i en fåtölj vid ett soffbord tillsammans med socionomen. Hon upplever att socionomen lägger pannan i djupa veck för hennes skull och anstränger sig för att hitta lösningar på hennes problem. Therese söker bistånd för en flytt hon ska göra. Hon har nyss separerat från sin man, men sagt upp sitt jobb eftersom de skulle flyttat tillsammans med anledning av att han i sin tur fått ett välbetalt jobb på annan ort.

*...min känsla var att hon var verkligen på min sida och hon gjorde allt för att jag skulle få så mycket som hon, i sin fantasi, kunde komma på att jag var berättigad till.*

Therese upplever socionomen som mycket empatisk och som att hon ömmar för Therese. Hon får känslan av att socionomen står på hennes sida.

### **Besök 2**

Therese andra besök är inte fullt så positivt. Hon har flyttat till den nya orten. Arbetslös, nyinflyttad och ensamstående söker hon ekonomiskt bistånd. Socionomen som möter henne är en välklädd kvinna i högklackat. Hon är hårt sminkad och Therese upplever henne som stroppig. Therese känner sig misstrodd. Flera gånger under det att Therese redogör för sin situation frågar socionomen rakt ut om det hon säger verkligen stämmer, eller om det kanske inte är så att Therese ljugar. Therese får fylla i flera papper för att försäkra att hennes historia är sann och socionomen insisterar på vikten av att tala sanning och undrar om det verkligen inte är så att Therese har några andra tillgångar som hon försöker undanhålla eller om det kanske är så att hon har en bil någonstans.

*Ja, så det är nog den starkaste känslan. Att jag var inte... Trodd, liksom. Och hon skulle göra allt i sin makt för att jag inte skulle få en krona, för hon trodde inte att jag behövde några pengar.*

*Det fanns ingen... Ja, men det jag hade mött hos den här andra kvinnan då, att det fanns liksom... Medkänsla på ett socialkontor.*

Therese har svårt att sätta fingret på vad det är som får henne att känna obehag över situationen. Hon upplever att det är många saker som samspelar. När socionomen är ute för att kopiera lite papper kissar Therese tvååriga dotter på sig.

*På hennes kontorsgolv så att hon behöver städa upp det. Och känslan är verkligen inte varm och hjärtlig där då, utan det var... Eh... Ja, nej men så känslan var att lägre än så här kan man inte sjunka i samhället. Än att jag är här och söker hjälp, eh... Och drar med mig min dotter.*

*Då kan man uttrycka att "det är ingen fara, sånt här händer hela tiden", eller vad man nu ska säga. ... Ja, det skulle göra mig väldigt mycket bättre till mods...*

*Min känsla var ju att det är inte riktigt okej att ta med sig ett barn, fastän man är ensamstående förälder...*

Therese har svårt att specificera vad det är som gör att hon känner sig i underläge, men känslan av att socionomen på något sätt är högre i rang är väldigt tydlig. Dels tror Therese att det kan bero på chocken som olikheten från hennes första besök orsakat. Självklart också att hennes dotter kissat på sig. Men det finns också en attityd av överlägsenhet, en misstänksam inställning och ett nedlåtande sätt att tala.

*Känslan var ju att hon talade nedlåtande, det var det ju.*

*Ja, det var tydligt att det var jag som var där nere och det var hon som var däruppe, ja.*

Tidsmässigt känner sig Therese inte stressad, men situationen att hon har med sig sin dotter och måste ta hand om henne samtidigt som hon ska fylla i olika papper känns stressande.

*Jag tänker att, att det är väl självklart om man ska möta en ensamstående mamma att man har en liten låda med leksaker eller så, för att underlätta i den situationen.*



# Erika

## Besök 1

Erika och hennes man har nyss separerat. Innan separationen har han hamnat i en utmattningsdepression och lovat ta hand om hyrorna, men dragit på sig hyresskulder på lägenheten som står i Erikas namn, medan hennes pengar gått åt till mat. Erika löser hyresskulderna med ett banklån och flyttar till en annan stad, där hon får jobb. Hennes dotter Lisa har problem med inskolningen på förskolan och hon måste vara hemma med dottern en period. Detta ser inte hennes arbetsgivare som en giltig anledning till frånvaro och hon förlorar sitt jobb. Erika vänder sig till socialtjänsten.

Erika får snabbt ett avslag. Detta eftersom hon tagit ett lån. Socionomen förklarar att de räknar med att hon ska kunna försörja sig på det lånet i ett visst antal månader och att hon efter det är välkommen tillbaks för att söka igen. Erika försöker förklara att hon använt pengarna från det lånet för att betala av hyresskulder och erbjuder sig att ordna med kontoutdrag för att visa detta. Det är dock inte socionomen alls intresserad av. Erika upplever socionomen som fyrkantig och byråkratisk. Hon känner inte att socionomen har någon förståelse för hennes situation.

*Fyrkantig och jag tyckte inte att jag fick en rättvis bedömning. ... För att man kan ju inte bara hänvisa till "det är så här vi räknar" utan man måste ju ta hänsyn till att varför jag tog lånet.*

För orkeslös för att överklaga tar Erika istället ett nytt banklån, vilket löste hennes situation. Att hon fick ett banklån beviljat som arbetslös hade, menar hon, att göra med att hon lånade pengar från en liten bank i sitt hemsamhälle och förklarade sin situation för dem. Det här kan alltså ses som ett exempel på när banker visar större social omsorg än socialtjänsten.

## Besök 2

Det hela börjar med att Erika rings upp av en socionom när hon befinner sig på sin arbetsplats. Socionomen förklarar med ett hårt tonfall att hennes dotter blivit utsatt för ett sexuellt övergrepp. Erika blir panikslagen och börjar skaka i kroppen. Hon vill veta mer i detalj vad det rör sig om, men socionomen förklarar att hon inte kan säga mer över telefon,

utan att de får boka in en tid. Erika undrar om hon kan komma direkt, men det går inte. Inte heller kan Erika kom in under morgondagen, utan hon får lov att vänta tills två dagar senare.

*Och då sa jag att ”då måste du berätta någonting eftersom jag är så pass chockad nu” och, men, det, det ville hon absolut inte.*

Erika får, innan hon möter med socionomerna på socialkontoret, veta av förskolepersonalen att de inte hittat något fysiskt på Lisa utan att de baserat anmälan på något hon sagt. Detta lugnar Erika något.

Erika kommer in i rummet där hon ska prata med de två socionomerna. Hon känner sig anklagad och misstänkliggjord. Hon upplever en av socionomerna, den som ringde till henne på jobbet – Sara – som kall. Socionomerna frågar varför Erika låter pappan träffa Lisa när han tidigare varit våldsam mot Erika. De frågar varför hon inte kontaktat socialen för att få hjälp med att göra upp om vårdnad och umgänge.

*Det kändes lite som att dom nog tyckte att ”det här hade du nog kunnat undvika” att det här hade hänt.*

*...det var en ganska så kall kontakt...*

Två veckor senare får Erika ett brev. De två socionomer hon tidigare träffat vill göra ett hembesök. Erika får instinktivt en dålig känsla. Hon har inte tidigare fått något positivt intryck av de två unga tjejerna och är rädd att de ska ställa frågor till Erika om Lisas far, som Erika inte vill att Lisa ska höra. För säkerhets skull bestämmer sig Erika för att ringa upp socionomerna och fråga hur de tänkt sig att besöket ska gå till. Erika ringer upp och frågar om det är meningen att Lisa ska vara med vid besöket och de bekräftar att det är tanken. Erika ber då dem om att boka in ett samtal med henne vid ett annat tillfälle, så att det inte krockar med hembesöket. Socionomen som ringt upp, Sara, gör det klart för Erika att det är ett märkligt sätt att tänka på, att det är besvärligt och att ingen annan någonsin bett om att få göra på det här sättet. Hon ifrågasätter Erikas förslag.

*Då var hon ganska så där kall och sa att ”jaha, varför kan inte du tänka dig att vi pratar och ställer frågor om Lisas pappa när Lisa hör det och hon måste ju få veta om det här”*

Till saken hör också att Erika varit i kontakt med polisen eftersom Lisa skulle förhöras av dem i ärendet. Polisen som Erika varit i kontakt med hade uppmanat Erika att inte prata för mycket med sin dotter om det eventuella övergreppet, eftersom detta då kunde växa i hennes fantasi.

De båda socionomerna, Gun och Sara, kommer hem till Erika och Lisa. De kliver in i hallen med bestämda steg. Sara är klädd helt i svart och är hårt sminkad. Lisa blir rädd för henne. Hon tycker att hon ser ut som en häxa och att de långa ögonfransarna får det se ut som om hon har spindlar i ögonen. Lisa springer in till sitt rum.

Erika säger att det går bra att de två socionomerna går in på Lisas rum för att prata med henne.

*Men då tog jag ju det som självklart att dom skulle knacka. ... Men dom gick in liksom, bara öppnade dörren och bara gick in båda två och ställde sig på mitten av golvet på hennes rum. Och Lisa sprang ju in och stängde garderoben. Och så har hon aldrig reagerat nån gång. ... Det som var jättekonstigt. För att det är ju verkligen att kränka hennes integritet.*

Erika erbjuder socionomerna att följa med henne in till köket, så att Lisa kan få lära känna dem lite mer i lugn och ro. Men de följer inte med till köket, utan öppnar istället garderobsdörren. Erika tar sin dotter i handen och föreslår att hon ska följa med till köket och visa sina teckningar.

Ute i köket sätter sig Lisa ner för att visa sina teckningar. Socionomerna står upp på varsin sida om henne. Lisa försöker visa bilderna och få beröm. Socionomerna försöker hela tiden tolka in budskap i hennes teckningar och ställa frågor om vilka de olika personerna på bilderna är. Frågor som Lisa inte kan svara på, eftersom det var länge sedan hon ritat teckningarna.

*Dom forcerade att hon skulle stanna vid en teckning och så ville hon bläddra vidare och så försökte dom liksom gå tillbaka. ”Vad är det du har ritat där och vem är det” och så där.*

Lisa reagerade starkt på den tvungna situationen och började kasta teckningar omkring sig och bete sig som om hon var flera år yngre än sin egentliga ålder.

*Hon pratade bebisspråk och gjorde sig liten och började hoppa på mig att jag skulle bära henne och... Betedde sig jättekonstigt.*

Efter en stund vill socionomerna gå in på rummet. Lisa betar sig fortfarande märkligt och kastar saker omkring sig. Erika föreslår att hon ska visa sina barbiedockor, så att de får någonting att samtala kring. Hon lugnar sig, men Erika märker fortfarande att hon är uppstressad.

Gun, den socionom som Erika inte pratat med i telefon innan, ber att få ställa några frågor till Erika.

*Och, så då gick vi undan och jag sa "fast det har vi ju bestämt att jag skulle göra vid ett annat tillfälle" och, men så ställde hon då lite frågor ändå. Och... Och så jag, jag svarade bara kort. Men, men det kändes ju ganska onödigt, med tanke på att jag ville liksom inte gå för långt ifrån Lisa när jag märkte att hon kände sig osäker.*

När socionomerna väl börjar få igång ett fungerande samspel med Lisa och ett samtal, måste de plötsligt åka eftersom deras arbetstid tar slut.

Erika ringer till Gun och Saras chef för att uttrycka sitt missnöje över situationen. Chefen förklarade då för Erika att han inte trodde på vad hon sa och att det var omöjligt att Gun och Sara skulle ha betett sig på ett sådant sätt. Det var oerhört professionella och bra på att bemöta barn.

*"Det kan inte ha hänt."*

Gun ringer däremot upp Erika och tyckte att det vara bra att hon kontaktat deras chef.

*... "det var ju bra att du kontaktade vår chef och det är ju den ordningen man ska gå"...*

I samtal såväl med Gun som med hennes chef uttrycker Erika sitt missnöje och säger att det varit bättre om de gett henne någon form av stöd. Vid ett uppföljningssamtal fyra månader senare får hon ett telefonnummer. När hon kommer ut ur rummet och tittar närmre på numret hon fått går det till en hjälplinje för misshandlade kvinnor.

*Och det var ju ingenting som det här handlade om. Utan det skulle ju i såna fall ha varit en grupp för föräldrar där barn har blivit sexuellt utsatta.*

När Erika sammanfattar de två socionomerna hon haft kontakt med beskriver hon Sara som kall och Gun som virrig. Bland annat hade Gun kontaktat förskolan och sagt till personalen där att det var dåligt av Erika att inte informera dem som sommarvikarier om att hon hade ensam vårdnad. Något som ledde till att förskolepersonalen blev sur på Erika, som i sin tur angett uppgifter om vårdnaden när hon skrivit in sitt barn vid förskolan.

*När jag pratade med henne om det sen så sa hon att hon inte hade sagt det.*

*För att det är ju ändå en person som förskolepersonal upplever som ganska auktoritära. Det dom säger är viktigt och det blir väldigt stort på förskolan.*

Sara upplevdes som kall och hård. Något som yttrade sig i hennes tonfall och att hon inte verkade bry sig om, eller ha någon förståelse för, Erikas situation. Som en slags brist på empati.

### **Besök 3**

Erika mötte med en socionom som hette Johan. Hon upplevde som empatisk. Han var vänlig mot hennes dotter. Han tyckte att dottern kunde leka i en sandlåda han hade på rummet, medan han och Erika pratade, men hade förståelse för att hon inte ville prata med dottern närvarande utan hellre förde fortsatt kontakt via telefon. Socionomen ansåg att det inte fanns något han kunde göra för att hjälpa Erika och hänvisade henne vidare till familjerätten.

Med socionomen på familjerätten hade Erika endast kontakt via telefon, eftersom Johan förklarar för dem i förväg att hon hade svårt att ordna barnvakt.

Båda dessa kontakter kändes bra. Socionomerna upplevdes av Erika som sympatiska och engagerade. Det fanns en slags attityd av hjälpsamhet.

*Och att jag kände att dom båda två öppnade upp för att... Att jag kunde ringa om det var nånting. Om jag hade ytterligare frågor eller behövde stöd i nåt annat.*

När ni nu har fått ta del av de olika intervjupersonernas berättelser ska vi gå vidare och försöka förstå de här berättelserna i ljuset av det teoretiska begreppet mikromakt.

## Analys

Vad var det egentligen den här uppsatsen började i? Jo – jag ville spåra upp makten i mötet mellan socionom och klient på ett socialkontor. Jag ville se vilka faktorer som påverkar upplevelsen av mötet och *hur* de faktorerna påverkar klienten. Jag ville titta på såväl byggnadens konstruktion och rums utformning och möblering som socionomens bemötande. Men vad har jag kommit fram till?

För mig syns makten tydligt i intervjupersonernas berättelser. Två saker är typiska för ett besök på socialkontoret. För det första: du är där på en angiven tid. Detta börjar redan innan du ska till socialkontoret. Dina kontakter med socionomerna sker på deras villkor – på deras tider. Det finns angivna telefontider. Du får sedan en bestämd tid då du ska befinna dig på en bestämd plats. Oftast hamnar du i en reception. Du är avskild från receptionisten via en glasskiva. Ibland finns det en lucka i glaset eller en ringklocka man måste ringa på. Det är receptionisten som avgör om ni kan prata med varandra eller ej. Du måste uppge namn och ärende för att bli släppt vidare in i huset. Ofta då med tydliga instruktioner om vilket rum du har tillåtelse att vara i. Ännu ett rum. Detta oftast ett väntrum. Ditt tillträde till andra utrymmen är begränsat. Du hämtas av socionomen du ska möta. Du är inte fri att själv gå till socionomens kontor. I rummet du ska träffa socionomen fortsätter inrutningen. Det finns angivna platser.

Jag tycker att det är lätt att använda sig av Foucaults teorier i sammanhanget. Det är den rumsliga och tidsliga indelningen som är nödvändig för den disciplinära makten. Den disciplinära makten är ju en del av vad Foucault kallar för ”maktens mikrofysik”, vad jag har valt att betrakta som hans mikromaktsbegrepp.

Alla berättelser följer inte ovanstående mönster. Therese har vid båda sina besök på ett socialkontor kommit direkt till socionomens rum eller en väntplats i korridoren utanför socionomens rum. Det är dock inte så att den rumsliga inrutningen här inte äger rum, snarare så att den äger rum i färre instanser.

Tidslig inrutning har inga av intervjupersonerna märkt av under själva mötet, i form av stress eller tidsbrist, men alla berättelser har gemensamt att de avtalat en tid med socionomen. Det är socionomen som har makten att avgöra när man ska träffas. Jag tänker till exempel på

Erikas berättelse, där hon efter samtalet från en socionom att hennes dotter utsatts för ett övergrepp vill komma in så snart som möjligt, men socionomen avvisar henne och förklarar att hon kan komma först efter ett par dagar. Eller när Johanna försöker få kontakt med socialtjänsten, men deras telefontider är så begränsade att hon inte kommer fram förrän på tredje dagen.

Väl inne i socionomens rum verkar olika sorters inredning ge olika intryck. Foucault talar om hur makt kan byggas in i en byggnad, i ett resonemang han vidareutvecklar kring panopticon. En byggnad ”lär sig” att återspegla de funktioner som makthavarna tidigare utövat. Alltså: man skulle kunna tänka sig att det som byggs in i ett socialkontor är administration och byråkrati, något som socialtjänsten har en bakgrund av att syssla med. Det är denna slags myndighetsmakt som byggs in i byggnaden.

Två personer som har upplevt möten som positiva, Johanna och Therese, har beskrivit rummen som hemtrevliga. De har fokuserat på detaljer som gardiner, växter, teckningar från barnen och bilder på familjen. Jag tänker mig att det här kan vara saker som bidrar till att minska känslan av rummet som ett kontor och föra bort tankarna från en myndighet. En slags strävan från socionomens sida att motarbeta den byråkratiska traditionen som byggnaden bär på.

I andra fall tycker jag att man tydligt kan se hur mikromakten används. Ta till exempel Johannas skildring av besöket på ett socialkontor på den mindre ort hon var på. Hon beskriver rummet som väldigt litet och förklarar hur hon nästan måste krypa in under skrivbordet för att sätta sig på stolen. Stolen som i sig är en enkel pinnstol, medan socionomen sitter i en ordentlig kontorsstol. Eller Therese skildring av ”ett litet kontor med ett stort skrivbord”. Vidare satt socionomen i en stor, svart ryggriktig kontorsstol. Jag tror att, i enlighet med Foucaults tankar kring hur makt kan byggas in i en byggnad, makt också kan byggas in i en möblering. Den stora, svarta skrivbordsfåtöljen skickar en signal om personen som sitter i den, särskilt i förhållande till den enkla stol klienten får sitta i.

Vid ett par möten som upplevts som positiva har den rumsliga inrutningen varit mindre tydlig. Jag tänker på Thereses första möte, där hon och socionomen sitter i varsin fåtölj vid ett soffbord. Visserligen har en rumslig indelning skett – Therese har anvisats en plats och intagit den, men hon och socionomen delar konkret samma rum-i-rummet. De skiljs inte åt av ett brett skrivbord, de sitter på likadana möbler. Också i Johannas ena berättelse kan vi se sådana tendenser. Här sitter hon och socionomen visserligen vid ett skrivbord – han i sin skrivbordsstol och hon på en enklare stol, men han skjuter fram sin stol till sidan av skrivbordet och de sitter ganska nära varandra och i vinkel, inte mittemot.

Asplund talar ju om social responsivitet och asocial responslöshet. De möten som har varit positiva har präglats av några saker, framförallt empati och tjänstvillighet, eller viljan att hjälpa. Ord som har använts för att skildra de socionomer man mött som inte gett en några bra ”vibbar” har varit avsaknad av empati, kyla, stelhet, ett byråkratiskt sätt. Jag menar att det är rimligt att säga att empati och tjänstvillighet innebär social responsivitet. Du har som klient känt dig sedd och bekräftad. Avsaknad av empati, kyla, stelhet och ett byråkratiskt sätt har gjort att du inte känt dig bekräftad.

Asplunds mikromakt ger sig till känna genom alla de olika gester vi använder oss av för att bekräfta en annan människa. En grundläggande förenkling av Asplunds resonemang ger att icke-bekräftelse av andra människor är att utöva en makt över dem. Några exempel från mitt material är då socionomen som Martin träffar, som använder sig av vaga uttryck som nja, jaha och mm. Det är uttryck som skapar en osäkerhet hos Martin, som inte får honom att känna sig bekräftad, eftersom han är osäker på vad uttrycken innebär – de känns inte som ett bejakande. Något annat som är intressant är att hon först alls inte hälsar på Martin. Till en början ropar hon upp hans namn och leder honom utan hälsningsfraser till sitt kontor. Först där hälsar hon. Martin har reagerat negativt på detta och att inte hälsa är Asplunds skolboksexempel på utövandet av mikromakt.

Johannas skildring av socionomen som skakar hand och säger sitt namn, men sen så snabbt hon kan vänder ryggen om och går iväg, utan att Johanna ens hunnit uppfatta namnet, är också ett exempel på asocial responslöshet. Alltså – socionomen hälsar, men hon markerar tydligt att hon inte är intresserad av att prata med Johanna genom att *vända ryggen* åt henne.

Som vi sagt tidigare så handlar mikromakten om att bekräfta andra människor och att bevilja dem fria nyttigheter. Det här handlar om vilka ord vi säger, vilka blickar vi kastar och vilket kroppsspråk vi använder. Att bekräfta någon som person kan i ett samtal innebära att vi tittar på dem och lyssnar aktivt. I vissa berättelser har det funnits distraktioner. Martins socionom har under samtalet vänt sig bort från honom för att arbeta med datorn. Johanna har ett möte där hennes ansökningspapper upplevs vara viktigare än vad hon är. När döda ting upplevs få mer bekräftelse än vad man får själv tycker jag att parallellen till Asplunds mikromaktsbegrepp inte direkt känns avlägsen. Dessutom har socionomen tagit emot telefonsamtal under deras möte.

Jag vill också dra en snabb parallell till Goffman. Jag är medveten om att socialkontor inte är med på hans lista över totala institutioner, men något som är intressant är ju att beskrivningen



av dem är att de isolerar från omvärlden och att det finns klara barriärer mellan innanför och utanför. Det kan kännas sant med socialkontor också. Ett par citat från min resultatsdel:

*Det kändes nästan som... Som på en anstalt...*

(Erika)

*Det närmaste den så här som jag känner igen, det är ju faktiskt ett förhör på en polisstation.*

(Martin)

Jag menar alltså att det finns vissa likheter mellan socialkontoret och en total institution. Jag vill då också peka på hur Goffman menar att den identitet som man har innan man kommer in på den totala institutionen bryts ner och ersätts av en ny. Flera av intervjupersonerna har uttryckt att de hade svårt att få rollen som bidragssökare att gå ihop med sig själva. Det finns vissa föreställningar om vem som söker bidrag och man ser inte sig själv som att vara på samma sätt. Här kan man självklart ifrågasätta att det är socialkontoret i sig som skulle skapa förvirring kring identiteten, utan att det snarare handlar om klientens egna uppfattningar och idéer.

## **Sammanfattning av resultaten utifrån frågeställningarna**

Faktorer som kan spela in i att skapa ett möte som upplevs som positivt av klienten har i mina intervjuer visat sig vara empati hos socionomen och en känsla av tjänstvillighet eller vilja att hjälpa. Det har också upplevts som positivt att snabbt få komma på besök, att med lätthet kunna nå den personal man söker samt har det upplevts som positivt när lokaler och rum inretts på ett för klienten tilltalande sätt. Faktorer som kan spela in i att skapa ett möte som upplevs som negativt av klienten har varit avsaknad av empati, kyla, stelhet och ett byråkratiskt sätt hos socionomen. Att slussas mellan olika låsta avdelningar och stora skillnader mellan känslan av status på socionomens kontor, via saker så som bredden på skrivbord och storleken på socionomens stol har också upplevts som negativt. De positiva faktorerna skapar en känsla av trygghet och förtroende hos klienten, gentemot socionomen. De negativa faktorerna bidrar till att klienten känner sig misstrodd, underlägsen och ifrågasatt. Dessa faktorer kan kopplas till mikromakten via den tolkning jag gjort av begreppet, utifrån Foucault, Goffman och Asplund. För att inte upprepa mig i onödan hänvisar jag till definitionen som görs i teorikapitlet ovan.

# Slutdiskussion

Den metod jag valt har haft såväl för som nackdelar. Jag har arbetat utifrån en kvalitativ ansats, vilket har känts rimligt, eftersom jag på så sätt fått en djupare insikt i fåtalets personers subjektiva uppfattningar. Det hade varit intressant att också använda sig av kvantitativ metod. Det hade förmodligen varit möjligt att göra en intressant undersökning via enkäter, som hade fångat ett bredare resultat.

Ett problem med min metod har varit att jag såväl använt mig av en form av fenomenologisk ansats, alltså att jag har haft för avsikt att studera människors subjektiva upplevelse av ett fenomen, men att jag samtidigt arbetat hypotetiskt deduktivt, och försökt styrka min tes att det finns en maktobalans i mötet mellan socionom och klient. Om jag från början hade renodlat min metodologiska ansats hade slutresultatet förmodligen blivit klarare och tydligare än det är i nuläget.

Som jag tidigare diskuterat finns det risker med mitt urval. Särskilt då det är en liten och begränsad grupp. Med andra intervjupersoner hade materialet kunnat se helt annorlunda ut.

De resultat jag fått fram under mitt uppsatsarbete ligger i stort i linje med den tidigare forskning jag redovisade för i början av uppsatsen. Jämför man exempelvis med Billquist ser man samma tendenser till inrutningen i tid och rum på socialkontoret och vi båda lägger vikt vid socionomens roll att motarbeta den administrativa och byråkratiska tradition som byggts in i socialkontoret. Forsberg, Löfgren och Tilander drar en liknande slutsats. Liksom Forsbergs intervjupersoner lyfter mina intervjupersoner fram det motstånd mot att gå till socialen, vilket är baserat på tidigare uppfattningar om sökandet av ekonomiskt bistånd som skambelagt.

Jag tror att man ska vara försiktig med att dra för långtgående generaliseringar utifrån min uppsats. De upplevelser som skildrats är länkade direkt till intervjupersonerna i fråga och med andra intervjupersoner hade jag kunnat få ett helt annat material. Det jag verkligen besvarat är hur *just de* personer jag intervjuat påverkats av *just de* faktorer som de upplevde i *just det* mötet. För mig innebär inte det att jag inte fått fram något nytt material – jag har fått fram just *mina* intervjupersoners berättelser. Jag har en stark övertygelse om att *varje historia förtjänar att bli hörd*, vilket varit något av en ledstjärna för mig i mitt uppsatsarbete. Att belysa just mina intervjupersoners upplevelser har varit målet och det tycker jag att jag har lyckats med. Dessutom tycker jag att jag genom min undersökning av den upplevda makten i de möten mellan socionomer och klienter som jag skildrat, lyckats visa på maktförhållandena.

Arbetet med uppsatsen har varit intressant och väckt många nya idéer. Jag skulle i framtiden gärna vilja gå vidare och titta närmre på maktrelationen mellan socionom och klient. Något jag skulle tycka var intressant, men som jag förstår är svårt att göra på ett etiskt oproblematiskt sätt, är att observera möten mellan socionom och klient och i efterhand intervjua såväl socionomen som klient om deras upplevelser av mötet.

## Referenslista

Anderberg, Johan (2009, maj 19) ”Ny röströra håller USA på halster” *Sydsvenskan*. Hämtad 090608:

<http://sydsvenskan.se/varlden/article432828/Ny-rostrora-haller-USA-pa-halster.html>

Andersson, Gunvor & Swärd, Hans ”Etiska reflektioner” i Meeuwisse, Swärd, Eliasson-Lappalainen & Jacobsson (red) (2008) *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur och Kultur.

Aspers, Patrik (2007) *Etnografiska metoder*. Malmö: Liber.

Asplund, Johan (1987) *Om hälsningsceremonier, mikromakt och asocial pratsamhet*. Göteborg: Bokförlaget Korpen.

Beronius, Mats (1991) *Nietzsche, Foucault och den sociala analysen*. Kungshult: Brutus Östlings bokförlag Symposion AB.

Billquist, Leila (1999) *Rummet, mötet och ritualerna*. Göteborg: Göteborgs universitet, institutionen för socialt arbete.

Denscombe, Martyn (2004) *Forskningens grundregler : samhällsforskarens handbok i tio punkter*. Lund : Studentlitteratur.

Foucault, Michel (1974) *Övervakning och straff*. Lund: Arkiv förlag.

Forsberg, Erik (1998) ”*Jag fick bita mig i tungan innan jag gick till socialen*”. Karlstad: Centrum för folkhälsoforskning.

Forsberg Erik, Löfgren Ulla-Britta & Tilander Kristian (2003) ”*Ja handläggaren är ju bra, men hon är ju ändå en del av systemet – en studie om socialbidrag och bemötande*”. Karlstad: Karlstad universitet, institutionen för samhällsvetenskap.

Goffman, Erving (1961) *Asylums*. London: Penguin Books.

Hjort, Torbjörn (2006) *Byråkrati eller socialt arbete? – om paradoxer i arbetet med försörjningsproblem*. Lund: FoU Skåne.

Hviid Jacobsen Michael & Kristiansen Søren (2002) *Erving Goffman: sociologien om de elementære livs sociale former*. Köpenhamn: Hans Reitzels Forlag.

Levin, Claes ”Att undersöka ’det sociala’ – några ingångar” ” i Meeuwisse, Swärd, Eliasson-Lappalainen & Jacobsson (red) (2008) *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur och Kultur.

Ohlsson, Erik (2009, maj 29) ”Obama för tvåstatslösning i mellanöstern” *Dagens nyheter*. Hämtad 090608:

<http://www.dn.se/nyheter/varlden/obama-for-tvastatslosning-i-mellanostern-1.879051>

Sohlberg, Peter ”Teorier och kunskapsbildning i socialt arbete” i Blom, Morén & Nygren (red) (2006) *Kunskap i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.

Stranz, Hugo (2007) *Utrymme för variation – om prövning av socialbidrag*. Stockholm: Stockholms universitet, institutionen för socialt arbete.

Trost, Jan (2005) *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Ulmestig, Rickard (2007) *På gränsen till fattigvård?* Lund: Lunds universitet, socialhögskolan.

Wolff, Jonathan (1996) *An Introduction to Political Philosophy*. Oxford: Oxford University Press.

Öjemar, Fredrik (2009, juni 08) ”EU-valet på DN.se – senaste nytt” *Dagens nyheter*. Hämtad 090608:

<http://www.dn.se/fordjupning/europa2009/eu-valet-pa-dnse-senaste-nytt-8-juni-1.886557>

# Bilagor

## Bilaga 1

### Intervjumall

#### Frågor

Ungefär vilket år var du i kontakt med socialtjänsten?

Vilken kommun var det?

Jag skulle vilja att du beskriver *ett* möte med din socionom på socialkontoret. Ta ett, om det finns något som du särskilt kommer ihåg. Börja berätta från att du kommer till byggnaden, tills att du går ut igen.

#### Stödord

Låsta dörrar

Entrén

Bemötande – reception

Bemötande - socionom

Kontrollfrågor

Språkbruk

Blickar

Tonfall

Möblering

Tid

## **Bilaga 2**

### **Informationsmail**

Intervjun bör ta någonstans mellan 45-60 minuter. Temat för intervjun kommer att vara din upplevelse av mötet med en socionom.

Jag kommer totalt sett att göra någonstans mellan 4-6 intervjuer. Intervjuerna kommer att utgöra huvudmaterialet i min C-uppsats i socialt arbete. Självklart kommer allt material att anonymiseras. Poängen med min uppsats är till stor del helt enkelt att belysa klientens perspektiv och klientens upplevelse i mötet med socionomen.

För att jag ska kunna göra en så tillförlitlig återgivning av din berättelse som möjligt i uppsatsen, kommer jag behöva spela in vårt samtal. Det är endast jag själv som kommer ha tillgång till denna inspelning och efter det att arbetet med uppsatsen blivit färdigt kommer inspelningarna att raderas.

Jag kommer i mitt arbete med intervjun skriva ut det vi har sagt i text. Denna text kommer, som sagt, att anonymiseras. Du kan själv, om du vill, få ta del av dessa utskrifter när de är gjorda.

Om du någon gång, när som helst under arbetets gång, skulle ångra dig och inte vill vara med längre, är det bara att meddela mig, så kommer jag att radera det material jag samlat in och alltså inte använda det i uppsatsen.

När uppsatsen är färdig skickar jag dig gärna en kopia, om du är intresserad.

Om du har några frågor är det bara att kontakta mig!

## Bilaga 3

### Anslag

# HAR DU NÅGON GÅNG SÖKT SOCIALBIDRAG?

Då är jag intresserad av att prata med dig!

Jag heter Daniel och läser till socionom här i Lund. Just nu skriver jag min C-uppsats och den ska handla om klienters upplevelse av mötet med socionomen.

Huvudmaterialet i min uppsats kommer att bestå av intervjuer. Det är just intervjupersonernas egna berättelser, alltså kanske din berättelse!, som kommer stå i fokus i uppsatsen.

Självklart kommer alla deltagare att vara helt anonyma. Intervjuerna kommer spelas in, men ingen annan än jag själv kommer ha tillgång till grundmaterialet.

Tycker du att det här låter intressant? Tveka i så fall inte, utan kontakta mig!  
Tanken är att intervjuerna kommer utföras någon gång under vecka 16 & 17, men det är flexibelt. En intervju kommer ta runt 45-60 minuter, beroende på hur mycket du som intervjuperson har att säga.

Hoppas vi ses!