

# Makt på vinst och förlust

– en studie om maktverktyget i socialsekreterarens arbete

Av: Hanna Göransson & Frida Holmgren

---

Ht-09



Handledare: Anders Östnäs

# Abstract

Authors: Hanna Göransson and Frida Holmgren

Title: Power for good and bad – a study about power as a tool in the work of social secretaries

Supervisor: Anders Östnäs

Assessor: Anders Neergard

The purpose of this study was to examine how the social secretary considers the notion of power in their meeting with the client on the occasion of both voluntariness and custodial care. Power is a crucial factor in all human relations. In the relation between the social secretary and the client it is obvious that the supplicant is the one who is in an inferior position. The study was based on a qualitative method consisting seven semi structured interviews with social secretaries. The analysis was based on Michel Foucault and Greta Marie Skaus theory of power which illuminates the meaning and importance of power from different perspectives.

As a conclusion the need of a good relation increased when the case went from voluntariness to custodial care in the way that social secretaries had to be clearer and more distinct in communication. Social secretaries perceived themselves to have more power than clients. They believed that they could use this power as a tool in their work in order to influence clients to achieve a positive change. Social secretaries believed that clients improved their control of power using different strategies. Examples of such strategies could be to behave menacingly, late arrivals or default. The framing of environment was also of importance to enhance or undermine power in meetings with clients.

Key words: power, social secretaries, relationship, voluntariness, custodial care, social service,

# Innehållsförteckning

## Förord

1. Inledning	5
1.1 Syfte och frågeställningar	5
2. Metod	6
2.1 Val av metod	6
2.2 Urval	7
2.3 Tillvägagångssätt	7
Bearbetning av empirin	8
2.4 Metodens förtjänster och begränsningar	8
2.5 Resultatens tillförlitlighet	9
Förförståelse	9
Validitet	10
2.6 Etiska överväganden	10
2.7 Arbetsfördelning	11
3. Fortsatt framställning	12
4. Bakgrund	13
4.1 Sociallagarnas framväxt och motiv	13
Frivillighet och tvång	13
Mötet mellan socialsekreterare och klient	14
5. Tidigare forskning	15
5.1 Maktbegreppet	15
5.2 Maktaspekten i mötet	15
5.3 Relationen vid tvång	17
5.4 Hur hjälp bör förmedlas	18
5.5 Maktens förhållande till miljön	19
Miljön som maktförstärkare	19
6. Teoretiska utgångspunkter	21
6.1 Skaus modell	21
6.2 Foucaults syn på makt	22
Sambandet mellan kunskap och makt	23
Klientens makt	23
Miljön som maktfaktor	24
6.3 Våra teoretiker	24

7. Empiri och analys	25
7.1 Presentation av undersökningens intervjupersoner	25
7.2 Relationen mellan socialsekreterare och klient	26
7.2.1 Att vara professionell	26
7.2.2 Relationen vid tvång	28
7.3 Makten i relationen	32
7.3.1 Påverkansarbete har sin grund i relationen	32
7.3.2 Makt som verktyg	33
Om att hota	33
Om att företräda	34
7.3.3 Makt i förhållande till klient	35
Kunskap och makt	36
7.4 Klientens makt i relationen	37
7.4.1 Motmakt	37
7.5 Miljön som maktfaktor	39
7.5.1 Socialkontorets utformning	39
Lågby – det familjära socialkontoret	39
Mellanstad – det moderna socialkontoret	40
7.5.2 Samtalsrummen	41
8. Sammanfattning	43
9. Avslutande diskussion	45
Kontakt eller relation	45
Makten som faktor	46
Bör frivillighet och tvång blandas?	46

## Referenslista

## Bilaga 1 – Intervjuguide

## Förord

Denna forskning har varit både mycket utmanande och mycket rolig att genomföra. Stundtals har det känts som om vi inte kommit någonvart överhuvudtaget, andra stunder har vi flugit fram.

Flera personer har hjälpt oss på vägen varför vi nu vill ta tillfället i akt och visa vår tacksamhet.

*Våra intervjupersoner, socialsekreterarna, som ställt upp på intervjuer och tagit sig tid att hjälpa oss med information från fältet är vi djupt tacksamma.*

*Anders Östnäs, vår handledare, som peppade oss när vi trodde vi var fel ute samt lärde oss vikten av att vara pedagogiska – tack.*

Helsingborg, 21 december 2009

Frida Holmgren & Hanna Göransson

# 1. Inledning

Sverige har som välfärdsstat en skyldighet att agera skyddsnet samt tillhandahålla hjälp i situationer som vi medborgare inte själva kan hantera. Socialtjänsten är en del av denna typ av service och har genom lag det yttersta ansvaret för alla som vistas i kommunen (SoL, 2001:453). Men socialtjänsten har fått en dubbel funktion: dels ska den fungera som samhällets hjälpinsats för människor i behov av hjälp, dels manifesteras verksamheten, genom tvångslagstiftning, som en offentlig kontroll- och maktapparat i förhållande till befolkningen (Skau, 2001).

I socialtjänstlagen (2001:453) (i fortsättningen SoL) står att arbetet ska bygga på respekt för människors självbestämmanderätt. Vid användande av en tvingande subsidiär vårdlag, likt för vuxna missbrukare: *Lagen för vård av misbrukare i vissa fall (1988:870)* (i fortsättningen LVM), fråntas individen beslutanderätt över sitt eget liv (Johnsson, 2006). Fast att man är över arton år och myndig får man inte missbruka hur mycket man vill, säger samhället. Hur förhåller sig socialsekreterare till denna dubbla roll, å ena sidan hjälpande medmänniska och å andra sidan samhällets kontrollant?

I alla relationer är makt en faktor. Mellan socialsekreterare och klient är det tydligt att den hjälpsökande befinner sig i ett underläge. I frivilligt socialt arbete, det vill säga insatser som beviljas enligt SoL, är antagningsvis maktförhållandena aningen mer balanserade jämfört med tvångsinsatser enligt LVM. Ställer frivillighet och tvång olika krav på socialsekreteraren och på relationen med klienten?

## 1.1 Syfte och frågeställningar

Vårt syfte är att beskriva och analysera socialsekreterares upplevelse av makt i mötet med klient vid frivillighet och tvång.

1. Vad händer med relationen mellan socialsekreterare och klient då ärendet går från frivillighet (SoL) till tvång (LVM)?
2. Hur förhåller sig socialsekreterare till makt i förhållande till klient?
3. Vilka strategier kan, enligt socialsekreterares uppfattning, klienter använda i strävan efter ökad kontroll i utredningssituationen?
4. På vilket sätt manifesteras makt genom miljöns utformning?

## 2. Metod

I detta kapitel kommer vi presentera den metod vi använt i strävan efter svar på vårt syfte och frågeställningar samt redogöra för de metodologiska övervägningar vi gjort.

### 2.1 Val av metod

Vi har valt att använda oss av kvalitativ forskningsmetod, då vi anser denna metod lämpar sig bäst utifrån vårt syfte och undersökningsområde. Metodens avsikt är att finna kvaliteten i det som undersöks. Detta till skillnad från den kvantitativa forskningsmetoden som i första hand behandlar statistiska och kvantifierbara resultat (May, 1997). Upplevelsen av samspelet, samt huruvida makt är närvarande i mötet eller ej, är båda mycket subjektiva frågeställningar vilka kräver den typ av svar som endast vald forskningsmetoden kan ge. Aspers (2007) menar att i studier där intresse av människors uppfattning eller preferenser föreligger är den kvalitativa metoden högst överlägsen den kvantitativa.

Metoden har även fördelen att lämna plats åt reflektion i det mänskliga mötet något som vi anser lämpligt utifrån vårt syfte. När vi refererar till människors medvetande är vi intresserade av vad som försiggår inom dem, både i tanke och i handling. Vid användandet av kvalitativ forskningsmetod tittar man på subjektivitet, det vill säga man koncentrerar sig på den mening som människor tillskriver sin omgivning. Som forskare är intresset fokuserat på deras förståelse och tolkning av sin sociala miljö (May, 1997).

Kvalitativ data kan samlas in med hjälp av intervjuer av olika karaktär, observationer, dokument (texter) samt enkäter med öppna frågor. Vi har valt att samla in vårt undersökningsmaterial med hjälp av semistrukturerade intervjuer. Det innebär ett mellanting mellan den fokuserade och den strukturerade metoden. Tanken bakom denna intervjuform är också att ha specificerade frågor, dock har intervjuaren större frihet att fördjupa svaren genom följdfrågor. Kvalitativ information om det undersökta ämnet kan nås fram genom förtydliganden och utvecklanden av svaren som ges. Detta ger utrymme för intervjuaren att fördjupa svaren och gå in i en dialog med den som intervjuas (May, 1997).

### 2.2 Urval

Vi har i vår c-uppsats valt att intervjua socialsekreterare inom socialtjänstens verksamhet riktad mot vuxna människor.

Vi har intervjuat socialsekreterare i två olika kommuner. Den ena kommunen har ett större invånarantal än den andra vilket vi är medvetna om kommer att ha betydelse för vår undersökning. Fyra av socialsekreterarna kommer från den större kommunen och tre från den lite mindre. Vi anser det vara intressant att få ta del av socialsekreterares upplevelser i olika kommuner för att få ett bredare perspektiv i vår undersökning. Vårt syfte är dock inte att göra en komparativ studie och vi kommer inte heller dra några egentliga slutsatser utifrån kommunernas organisatoriska skillnader (Kvale, 1997).

Den större kommunen, Mellanstad, har sin verksamhet uppdelad med SoL-handläggare respektive LVM-handläggare. I den mindre kommunen, Lågby, finns ingen uppdelning utan alla socialsekreterare handlägger båda typer av ärende.

Två av socialsekreterarna vi har intervjuat är män medan de övriga fyra är kvinnor. Det är inget medvetet val från vår sida och det är inget vi kommer att gå djupare in på. Vi ser det som positivt att vi intervjuat socialsekreterare av båda könen och därmed tror vi att det ger vår uppsats en större bredd. Vårt enda kriterium för urvalet var att vederbörande någon gång under sin yrkesverksamma tid varit involverad i handläggning av SoL och LVM-ärenden.

För en närmare presentation av våra intervjuade socialsekreterare, se kapitel 7.

### 2.3 Tillvägagångssätt

I inledningsskedet låg fokus på att komponera ett syfte med tillhörande frågeställning som skulle fungera likt en kompass under processen. Vi fastställde relativt fort en intervjuguide (se bilaga 1) utifrån våra valda frågeställningar, och utifrån dessa utformade vi fyra teman samt underfrågor till dessa. Vi diskuterade huruvida vi skulle intervju i en och samma kommun eller om vi skulle försöka få en spridning på det. Vi började redan på ett tidigt stadium att ta kontakt med eventuella respondenter ute på fältet. Ett par av våra respondenter kontaktades per telefon och resterande via e-mail. Vi hade förhoppningen att kunna intervju socialsekreterare vi mött under vår praktikperiod samt använda kontakter som knutits under sommarjobb.

Vi började i ett tidigt stadium läsa in oss på det forskningsområde vi ämnat undersöka. Då vi valt att använda oss av semistrukturerad intervju var vi inte strikt hållna till vår intervjuguide. Därmed kändes intervjutillfällena överlag avslappnade och vi upplevde att vi kunde tala fritt kring de ämnen vi lyfte fram. Samtliga intervjuer spelades in på band och tog ungefär 1 timme vardera. Vi valde att spela in intervjuerna för att undvika att missa väsentlig information samt för att lättare kunna följa intervjupersonen. Innan varje intervju påbörjades redogjorde vi kort för syftet med uppsatsen, om anonymitetsskydd och anledningen till varför vi ville spela in.



Intervjuerna utfördes på intervjupersonernas arbetsplats då vi ansåg att det var den lämpligaste platsen. Dels på grund av att vi var intresserade av att ta reda på hur de upplevde sin yrkesroll i en given situation samt för att vi skulle kunna bilda oss en uppfattning om deras arbetsmiljö. Under de fem första intervjutillfällena var vi två intervjuare, medan vid de två sista tillfällena var vi en intervjuperson. Vi upplevde det var en styrka att vara två intervjuare då vi kunde komplettera varandra med frågor.

### Bearbetning av empirin

Alla våra intervjupersoner gick med på att bli inspelade. Med hjälp av bandinspelaren blir det, enligt Kvale (1997) lättare för intervjuaren att koncentrera sig på ämnet och dynamiken i intervjun, något vi också upplevde och håller med om. Orden, tonfallen, pauserna och dylikt registreras i en permanent form som intervjuaren kan återanvända till för omlyssning. Dock ger det vanliga ljudbandet en avkontextualiserad version av intervjun. Det innehåller ju inte de visuella aspekterna i situationen, varken bakgrunden eller de deltagandes ansikts- och kroppsuttryck.

Efter intervjuerna var gjorda transkriberades de. För att få citaten mer lättläsa har vi, på vissa ställen, tagit bort extraord och pauser. I vår analysdel har vi valt att använda ganska långa citat, dels då vi inte ville riskera att ta orden ur sitt sammanhang och dels för att verkligen låta våra intervjupersoner ha en framträdande roll i vår text.

## 2.4 Metodens förtjänster och begränsningar

Förtjänsten med att använda sig av semistrukturerade intervjuer är att få uttömmande svar, möjlighet att ställa följdfrågor samt ges det i intervjusituationen tillfälle att diskutera eventuella oklarheter. Därmed kommer det att bli mer djup i våra intervjuer. De kvalitativa frågorna utgår ofta från *sammanhang* vilket kan innebära fokus på upplevelser, tolkningar, känslor, berättelser etc. (Aspers, 2007). Det finns dock alltid nackdelar med den metod man väljer att tillämpa. Aspers (ibid.) beskriver hur kritik mot kvalitativ forskningsmetod ofta tar fasta på vad man upplever vara metodens ovetenskaplighet. Kvantitativ metod vars utgångspunkt är matematisk upplevs som mer precis och exakt medan den kvalitativa kanske får en oklar stämpel. Författaren skriver vidare att båda metoderna har både sina positiva sidor och sina negativa, samt att det man egentligen bör ta hänsyn till är den information man vill få tillgång till.

## 2.5 Resultatens tillförlitlighet

Då vårt empiriska material utgörs av intervjuer anser vi det angeläget att diskutera resultatens tillförlitlighet i vår uppsats. En intervjusituation är inte ett statiskt förhållande utan påverkas av en rad olika faktorer. Som forskare är det viktigt att reflektera över detta och vara medveten om att det kan påverka undersökningens resultat. Intervjuerna bygger på samtal mellan oss forskare och våra intervjupersoner där det uppstår ett samspel. Det innebär att vi ömsesidigt reagerar på varandra (Kvale, 1997). Det innebär att båda parter blivit påverkade av varandra, och detta samspel ser vi som positivt.

Enligt Danermark (2006) pågår det, och har pågått ett bra tag, inom vetenskapsteorin en diskussion kring sanningsbegreppet. Vad är sanning och kan vi kalla de slutsatser vi drar i uppsatsen för sanning? Vi kan aldrig bli totalt objektiva och otolkande vilket innebär att forskningsresultat alltid är avhängiga en subjektiv selektion eller avgränsning. Val av frågeställning, teori och metod, menar Danermark är ett hot mot den objektiva sanningen.

### Förförståelse

I likhet med Danermark (ibid.) skriver Aspers (2007) att forskare inte bara är forskare utan även människor omgivna av sin egen verklighet och världsuppfattning. Vi är medvetna om att vi som forskare bär på *förförståelse* som vi skaffat genom tidigare erfarenheter, inte minst vad vi har med oss från socionomutbildningen, orienteringen av kunskapsläget och inläsning av ämnet men även erfarenheter vi gjort under praktiken och sommarjobb. Vår kunskap bidrar till ökad förståelse för ett missbruks komplexitet samt hur ärendegång och utredning fungerar inom socialtjänsten, samtidigt som vår förförståelse också kan hämma oss därför vi missar att fråga vidare om saker som vi upplever oss redan veta saker om. Förförståelsen gör också att vi tolkar utsagor, minspel samt verbal och ickeverbal kommunikation på ett visst sätt. Vi har under intervjuerna haft målet att fråga vidare kring ämnen vi trots vi uppfattat korrekt för att sedan upptäcka att vi misstolkat det sagda och lagt in egna värderingar (Larsson, 2005). May (2001) beskriver vikten av att som forskare hålla en viss distans till intervjupersonen och det som sägs. Då vi tidigare samarbetet, genom praktik och sommarjobb, måste vi vara observanta så att den vänskapliga relationen inte tar överhand. Författaren beskriver så kallad intersubjektiv förståelse som förutsättning för en god intervju. Samspel av subjektiv art behöver alltså inte bara vara av ondo. Vi upplever att vi, under intervjusituationerna, kunnat balansera dessa två dimensioner av interaktion.

Svårigheten med att kalla något sanning, utan att ta hänsyn till forskarens egna värderingar kommer vi ha i bakhuvudet när vi drar våra slutsatser. Vår målsättning är inte att visa på

generaliserbar kunskap utan att visa intervjupersonernas subjektiva uppfattning av verkligheten. Jakten på absolut sanning, innebär för oss istället att nå en så djup förståelse av intervjupersonernas upplevelser att vi med gott samvete kan applicera våra teorier på empirin.

### Validitet

Vi har vidare tagit ställning till *validitet* som är av stor betydelse vid kvalitativa studier då vi avser undersöka personliga icke-generaliserbara upplevelser. *Validitet* innebär relevans av det man ämnat undersöka. Om vi verkligen undersöker det vi har för avsikt att undersöka. Som forskare befinner man sig på två plan vilka är *teoriplan* och *empiriplan*. Där man vid det förstnämnda ska arbeta med att formulera en problemställning och tolka resultaten av en empirisk undersökning, medan man på *empiriplan* samlar in och bearbetar data. Idealt sett ska det råda en överensstämmelse mellan hur man använder begreppen på de två planen (Halvorsen, 2006).

I vår uppsats ämnar vi undersöka socialsekreterares upplevelse av makt i relation till klienten. Vi finner att vår uppsats har hög *validitet* då vi besvarar vårt syfte och därmed undersöks det som ämnats. Vi har även reflekterat över *reliabilitetens* betydelse i vår undersökning. Med reliabilitet menas hur *pålitliga* mätningarna är. Hög *reliabilitet* betyder att oberoende mätningar ska ge ungefär identiska resultat (Halvorsen, 2006). Det innebär att reliabel data samlas in med hjälp av kvantitativa studier, vilket är orelevant för vår undersökning som bygger på en kvalitativ studie.

## 2.6 Etiska överväganden

Det är av stor vikt att de etiska aspekterna av en forskning övervägs. Inget är så viktigt att rapportera att människor ska behöva skadas av innehållet, menar Trost (2005).

Som vi tidigare skrivit informerades intervjupersonerna kortfattat kring studiens syfte och målsättning – därefter fick de välja att delta eller avböja. Vid intervjutillfället var vi noga med att få samtycke till att använda intervjun i vår uppsats, samtidigt som detaljer kring anonymitet och möjligheten att, när så önskas, dra tillbaka sitt samtycke (ibid.).

Vi tycker det är viktigt att skydda våra intervjupersoner. Alla intervjuade socialsekreterare har getts fingerade namn och ortnamnen på de de två kommuner i vilka de arbetar har också ändrats. Det finns dock en risk att intervjupersonerna sinsemellan kan räkna ut vem som sagt vad, då de sett vilka kollegor som intervjuats. Vårt ämne, även om det handlar om makt som i

vissa situationer kan vara provocerande, uppfattades dock inte som känsligt varför vi inte anser detta vara ett problem.

## 2.7 Arbetsfördelning

Att vara två författare som delar på ansvaret för en textproduktion kan vara knepigt. Åsikter och arbetssätt kan gå i sär och osämja uppstå. Samarbetet kan å andra sidan väcka en konstruktiv och inspirerande dialog kring forskningsfrågan och resultera i en mer genomtänkt text. Vårt samarbete har endast varit positivt, vi har kunnat dela upp mycket av skrivandet för att sedan träffas och sammanställa det tillsammans. Då vi under processen upprepade gånger läst varandras texter, upplever vi att all text är skriven av oss båda.

Analysdelen valde vi dock att dela upp mellan oss. Frida tog ökat ansvar för tema 1 och 3, Hanna för tema 2 och 4. Detta gjorde vi för att vara tidseffektiva. Vi tror även detta bidrog till ökat djup i analysen av respektive tema. Då vi korrekturläst varandras texter upplever vi den färdiga uppsatsen som ett gemensamt verk.

### 3. Fortsatt framställning

Vi inledde med en presentation av vår forskningsfråga med tillhörande syfte och fördjupande frågeställningar. I metoddelen redogjorde vi sedan för den kvalitativa forskningsmetodens för- och nackdelar samt resonerade kring den etiska aspekten av vår uppsats och dess tillförlitlighet.

**Kapitel 4** behandlar kortfattat framväxten av Socialtjänstlagen (SoL) och, av intresse för vår uppsats, den subsidiära tvångslagen Vård av missbrukare i vissa fall (LVM). Förutsättningarna för mötet mellan socialsekreterare och klient presenteras även här.

I **kapitel 5** under rubriken *Tidigare forskning* redogör vi för de kunskaper som redan vunnits på vårt undersökningsområde.

**Kapitel 6** innehåller de teoretiska utgångspunkter på vilka vi baserar våra slutsatser. Två delar, Skaus fyrfältsmodell och Foucaults resonemang om makt, utgör grunden för vår analys.

I vår *Empiri och analys*-del, som Ni finner i **kapitel 7**, presenteras resultaten av vår undersökning med hjälp av fyra centrala teman: *Relationen mellan socialsekreterare och klient, makten i relationen, Klientens makt i relationen* samt *Miljön som maktfaktor*.

**Kapitel 8** består av en sammanfattning av vår forskning samt de resultat vi nått.

Allra sist, i **kapitel 9**, för vi en egen diskussion kring vår uppsats, resultatet och tankar som väckts under arbetets gång.

Med önskan om en trevlig lässtund!

## 4. Bakgrund

### 4.1 Sociallagarnas framväxt och motiv

Sedan århundrade tillbaks har det i Sverige funnits en tanke och vilja att hjälpa de sämst ställda i samhället. Detta var länge en fråga för kyrkan innan ansvaret flyttades över till kommunerna. I början av 1900-talet reformerades fattigvården och kompletterades med bland annat en lag om alkoholistvård samtidigt som nykterhetsnämnder upprättades. Lagstiftningen förändrades och moderniserades i omgångar fram till 1970 då en sammanslagen social centralnämnd, bestående av de gamla kommunala social-, barnavårds- och nykterhetsnämnderna, infördes (Elmér et al., 2000)

År 1980, efter många turer kring propositionen *Om socialtjänsten* (prop. 1979/80:1), trädde det som vi idag känner som Socialtjänstlagen (2001:453) i kraft. I den förutredning som genomfördes gavs förslag på en kompletterande lag om tvångsvård av missbrukare. Förslaget avslogs dock, en ny utredning gjordes, och lagen antogs i lätt förändrad skepnad 1981. Lagen (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall trädde i kraft 1989 och är sedan dess oförändrad (Elmér et al., 2000).

#### Frivillighet och tvång

Beslut inom Socialtjänsten skall bygga på respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet. Men under speciella omständigheter, då socialsekreteraren inte kunnat motivera klienten till frivilliga insatser kan detta få ge vika.

Då en person ”utsätter sin fysiska eller psykiska hälsa för allvarlig fara, löper en uppenbar risk att förstöra sitt liv, eller kan befaras komma att allvarligt skada sig själv eller någon närstående” (LVM 1988:870) har socialnämnden rätt att bortse från principen om självbestämmande och besluta om tvångsomhändertagande (Norström & Thunved, 2008).

Motivet till en tvångslagstiftning riktad mot missbrukare går att finna i den utbredning av alkohol- och narkotikabruk som började i slutet av 70-talet och närmast exploderade under 90-talet. Störst problem för samhället var gruppen tunga missbrukare som bara ökade till antalet. Möjligheten att tvångsbehandla narkomanerna hade två målsättningar, att hjälpa de beroende att bli nyktra samt att reducera belastningen på samhället (Goldberg, 2005).

### Mötet mellan socialsekreterare och klient

Generellt sett upplever inte socialsekreterare sig som en maktfull samhällskategori. Detta kan till viss del förklaras av att de arbetar inom ”hjälpens universum’ där ren maktutövning är illa sedd” (Järvinen, 2002, s 254) och där målet alltid är klientens bästa (Järvinen, 2002). Socialarbetare har och får makt genom den organisation de verkar i. Genom sitt beslutsmandat kontrollerar socialsekreterare resurser vilket i sig är ett uttryck för makt.

När socialsekreteraren, representant för välfärdsstaten, möter klienten har tillgång till och är införstådd med organisationens regler, rutiner och resurser. Den hjälpsökande blir underlägsen i relationen och fungerar som ”mottagare av statliga och kommunala hjälp-, stöd och kontrollåtgärder” (Järvinen, 2002).

## 5. Tidigare forskning

Nedan kommer vi att redogöra för de kunskaper som redan vunnits på det aktuella området. Dessa kommer att utgöra en viktig kunskapsbas för vår uppsats och kommer att ligga till grund för resonemang i analysdelen.

### 5.1 Maktbegreppet

Det har gjorts många och omfattande studier av just makt som aktivitet men även om maktbegreppet som sådant. Den vi valt att presentera här, ”Maktutredningen”, gjordes på uppdrag av regeringen, efter beslut i riksdagen sommaren 1985. Antologin *Maktbegreppet* (Petersson red., 1987) behandlar makt utifrån en rad olika utgångspunkter och situationer, alla med uppdraget att i den mån det är möjligt konkretisera vad makt är och hur makt verkar.

Petersson (1987) använder begreppet maktresurser för att beskriva de egenskaper som ger A makt över B samt möjlighet att belöna eller bestraffa den svagare i relationen. Maktresursena, menar forskningen, är inte knutet till en enskild aktör utan vem som har möjlighet att använda makt bestäms utifrån situationen och relationen, det vill säga aktörers förhållande till varandra. Alltså är begreppet relativt och föränderligt.

Forskningen studerade även auktoritetsmakt, det vill säga den typ av makt som vi lyder för att det låter skäligt, förnuftigt eller rättvist. Maktutövning innebär en aktörs påverkan på en annan genom tvång, övertalning eller belöning.

I antologin presenteras makt utifrån ett historiskt perspektiv i Daudis (1987) kapitel. Diskursen kring makt slås fast är lika gammal som människan och dess ursprung är därför omöjligt att finna. Även om forskare tvistar om begreppet makt och dess uppkomst så är de flesta dock överrens om att makt alltid har upplevts som ett medel för kontroll och ”ett tvångsinstrument för dominans och repression” (Daudi, 1987 s. 169).

Just denna negativa bild av makt skriver Daudi beror på den allmänna uppfattningen om att det i sociala system skapar harmoni och balans. Maktfrågan beskrivs i dessa sammanhang som något avvikande och dysfunktionellt vilket försvårar förståelsen av begreppet.

### 5.2 Maktaspekten i mötet

Skau (2001) undersöker vad som sker när människor blir klienter och hur balansen mellan makt och hjälp ser ut i sin studie *Mellan makt och hjälp*. Studien utgår från vanliga och vardagliga kontakter mellan klient och hjälpapparat och belyser den svåra balansen mellan att



ha makt och att ge hjälp. Utgångspunkten är att relationen mellan de båda grunddimensionerna makt och hjälp är relevant för de flesta yrkesgrupper som arbetar med människor. Gemensamt för dessa relationer är att det utspelar sig inom en ram av yrkesmässig makt och kontroll. Samtidigt ska klienten garanteras hjälp, vård, kunskap eller behandling. Skau menar att i all interaktion mellan klient och socialsekreterare finns en maktaspekt och att begreppet ofta är negativt laddat. Negativa associationer som ofta förknippas med maktbegreppet är ”maktmissbruk”, ”maktmänniskor”, ”maktbegär” och ”maktkamp”. Hon påvisar även att klienterna har en viss makt genom vissa lagstadgade rättigheter men det förändrar inte det faktum att det är fråga om en ytterst ojämlig maktbalans. Denna maktbalans är ofta till nackdel för klienten genom att många klienter inte känner till sina juridiska rättigheter och inte heller blir upplysta om dem. Det kan hända att klienten vet sina rättigheter men att han eller hon inte har den kapacitet som krävs för att hävda dem. Skau menar att grunden till makt är ojämlighet mellan människor och kan å ena sidan tillämpas för att hjälpa och andra sidan för att skada.

Arlebrink (2005) liksom Skau tar i sin studie *Tvångsvård vid missbruk, LVM i teori och praktik* upp relationen mellan klient och yrkesutövare. Arlebrink menar att yrkesutövaren måste göra sig medveten om att det råder en ojämlighet mellan klient och yrkesutövare. Det är således viktigt att ha viss kunskap om sig själv för att kunna balansera de krav klienten ställer och för att kunna arbeta med utgångspunkt i en icke jämlig relation. Det finns en risk för att möjligheten till tvångsåtgärder kan påverka förhållningssättet i det dagliga arbetet och leda till minskad respekt för den enskildes vilja och integritet. Arlebrink belyser begreppet ”autonomi” utifrån tre perspektiv. En autonom individ karakteriseras genom att hon får adekvat information om sin situation och utifrån denna information gör ett val som är fritt från yttre tvång eller yttre inblandning. De menar att det även finns en andra form av begreppet autonomi och i denna kontext är individen autonom när hon befinner sig i ett socialt sammanhang där skillnader i attityder och värderingar respekteras. Den tredje formen av begreppet utgår ifrån att autonomi är något individen har, och som hon har en skyldighet att använda. Det är en ideal situation där vi handlar som ansvariga människor i relation till oss själva och andra människor.

Skau utgår från att kränkningar av en människa innebär en förödmjukelse av henne, och att få henne att känna sig mindervärdig. Kränkning kan både vara av psykisk och fysisk karaktär. Alla kränkande handlingar sker inom ramen för en social relation som enligt författaren handlar om ett rationellt begrepp. Det innebär att sammanhanget är avgörande för vilken

innebörd en handling får för de berörda parterna. Även Ekendahl (2001) belyser i sin studie *Tvingad till vård, missbrukares syn på LVM, motivation och egna möjligheter* kränkningarnas betydelse. Författaren menar att kränkningarna i sig inte utgör något avgörande problem eller hinder. Tvångsomhändertagande handlar ofta om livshotande situationer som kräver akuta och radikala åtgärder, som dessutom förväntas resultera i varaktig förbättring. Grundtanken är ju att tvångsmedlen ska skydda från den självdestruktivitet och sjukliga tvångsmässighet som drogberoendet ger upphov till.

### 5.3 Relationen vid tvång

Författaren Eva Johnsson (2006) tar i sin studie *Tvångsvård enligt LVM, en studie om socialsekreterares och klienters erfarenheter och upplevelser av LVM-situationen* upp frihetsberövandets inverkan på klienterna. Johnsson menar att missbrukare som är föremål för tvångsvård under en period i livet får sin fysiska frihet begränsad, vilket ger uttryck för tvånget. ”De har sin makt, de kan låsa in mig. Även om dörren var öppen, fick jag inte gå fram till tröskeln. Det var liksom ramen.....där var tvånget” (Johnsson, 2006 s. 16).

Vad som lyfts fram som ett existentiellt dilemma vad gäller tvångsvård är klienternas förlorande av självbestämmande. Johnsson (2006) påvisar att kränkningar som klienter upplevt i samband med LVM framförallt har varit relaterade till begränsningar i rörelsefriheten. Detta blir mer påtagligt beroende på låsta eller öppna avdelningar där olika kontrollåtgärder är av betydelse för upplevelsen av frihetsberövandet. Författaren menar att det finns en samstämmighet mellan socialsekreterare och klient vad gäller utövandet av tvång. Tvånget finns i den praktiska handlingen genom att mot sin vilja bli placerad på en institution där friheten blir avsevärt begränsad. Detta menar Johnsson är ett etiskt och moraliskt dilemma för socialsekreteraren. Det moraliska dilemmat manövreras genom den tänkta goda effekten att klienten ska bli avgiftad och räddad till livet. Hon belyser även att socialsekreterarens roll vid en LVM-utredning och dess fortsatta handläggning (socialnämnden och länsrätten) innefattar en mycket tydlig maktutövning i förhållande till klienten. Socialsekreteraren hamnar ofta i ett dilemma där hon kanske tidigare byggt upp en relation med klienten på frivillig basis. Förutom den aktuella situationen som förändras finns också den framtida relationen att ta i beaktande, då ofta kontakten fortskrider efter den avslutade LVM-vården. Vad som ofta betonas i det sociala arbetet är relationen mellan socialarbetare och klient. Utgångspunkten är att relationen mellan dessa två parter ska bygga på ömsesidig kunskap och

förståelse för den andra vilket är en förutsättning för att olika typer av interventioner ska leda till positiv förändring för klienten.

#### 5.4 Hur hjälp bör förmedlas

I avhandlingen *Så blir det hjälp – om hjälpprocesser i socialt arbete* (Carlsson, 2003) ligger tyngdpunkten på relationen mellan socialsekreterare och klient. Studiens syfte är ”att undersöka om och hur hjälp förmedlas inom socialtjänstens Individ- och familjeomsorg.” (s.8) genom att titta på komponenter och faktorer i samspelet.

Klienten kommer till första mötet med en idealbild av hur socialsekreteraren ska vara och hur relationen ska se ut. Socialsekreterarens förmåga att läsa av och förhålla sig till förväntningarna avgör hur den fortsatta kontakten kommer att se ut. Av viss betydelse för samspelet är också huruvida frivillighet föreligger eller ej. Även om den inledande kontakten är lättare vid en ansökan, det vill säga om klienten frivilligt bitt om hjälp, innebär det inte att en god relation är en omöjlighet då en anmälan gjorts och samspelet mer präglas av tvång. Att socialsekreterarens, i vissa ärenden, tvingande funktion i sig skulle påverka samspelet negativt har inte bevisats.

I studien följer författaren tio klienter under utredningsprocessen och låter därefter aktörerna, det vill säga både socialsekreterare och klient, svara på frågan om hjälp har förmedlats. Utifrån svaren har ett antal positiva samspelsformer, som utvecklar och stärker hjälpprocessen, utkristalliserats. En god samarbetsrelation bör bygga på en samstämmig problemformulering, gemensamt mål och ett ömsesidigt, respektfullt bemötande. Klienten vill bli sedd, ha utrymme att förhandla och ges inflytande i processen.

Avhandlingens slutsats tydliggör relationens betydelse för en god hjälpprocess. Samspelet ska präglas av ömsesidighet, stöd och respekt och samtidigt som klientens upplevda hjälpbehov styr processen ska det ges utrymme för demokratiska förhandlingar. Slutligen behöver socialarbetaren känna att organisationen ger tillräckligt med handlingsutrymme.

Carlsson (2003) menar att i de fall relationskapandet inte fungerat och klienten känner sig illa behandlad är det brukligt att använda undanmanövers. Det kan innebära att klienten undviker att presentera problem eller dess omfattning, väljer att utelämna information eller på andra sätt manipulerar socialsekreteraren. Billquist & Skårner (2009) beskriver, utifrån sin forskning om LVM-institutioner, hur klienter hanterar sin underordnade position genom att uppföra sig provokativt mot regelsystemet och de personer som upprätthåller det. Att dra sig

undan, inte svara på tilltal, öppet protestera eller ”göra bort” personalen fungerar alla som maktåtertagande strategier.

## 5.5 Maktens förhållande till miljön

I studien *Rummet, mötet och ritualerna* (Billquist, 1999) med fokus på socialbyråns klientarbete beskrivs hjälpsökande människors första kontakt med socialtjänsten som nervös och skakig. De hjälpsökande kände sig mindre i förhållande till sin socialsekreterare, en känsla som dock försvann efter de första inledande minuterna och sedan ersattes av upplevelsen att de befann sig på samma nivå. De i studien intervjuade klienterna tyckte övervägande att de blivit bemötta med respekt och att skuld och skam reducerats. Författaren menar att erfarenheten från den inledande kontakten är avgörande för den fortsatta kontakten med socialtjänsten och socialsekreteraren. Inom människovårdande organisationer som arbetar med och för människor är de relationer som byggs upp centrala och avgörande för kvaliteten och utkomsten av arbetet.

### Miljön som maktförstärkare

Billquist (1999) riktar uppmärksamheten på miljöns och inredningens kontrollerande och maktutövande funktion. Arenan, socialkontoret, där de olika aktörerna möts, tydliggör administrativ organisering och statuerar maktförhållanden. Inredningen, med sina många låsta dörrar, skapar en distans mellan socialsekreterare och klient.

Socialkontoret är ofta beläget i utkanten av staden, i en nedgången byggnad som blivit inredd som kontor. I väntrummet möts den hjälpsökande av pansarglas som skydd mellan denne och personalen i receptionen. För att slussas vidare in i huset krävs guidning och dörrupplåsning av socialsekreterare. De låsta dörrarna och nycklarna blir symbol för en ”vi och dom”-tänkande och tydliggör en maktskillnad mellan tjänsteman och klient.

Det är under resan djupare in i byggnaden som den hjälpsökande börjar förvandlas till en klient och ett fall.

Ju längre in i byggnaden man rör sig desto fler låsta dörrar, strängare sekretess och kontroll. Rummens utformning fungerar likt en disciplineringsprocess som hjälper besökare ”att hålla sig på mattan” (Billquist, 1999 s. 91).

Författaren (Billquist, 1999) talar om olika gränser som måste överträdas. Den första, och troligtvis svåraste, är den egna, inre gränsen som handlar om att acceptera sig själv som hjälpsökande. När klienten passerar byggnadens ingång, en andra gräns, kommer denne till en

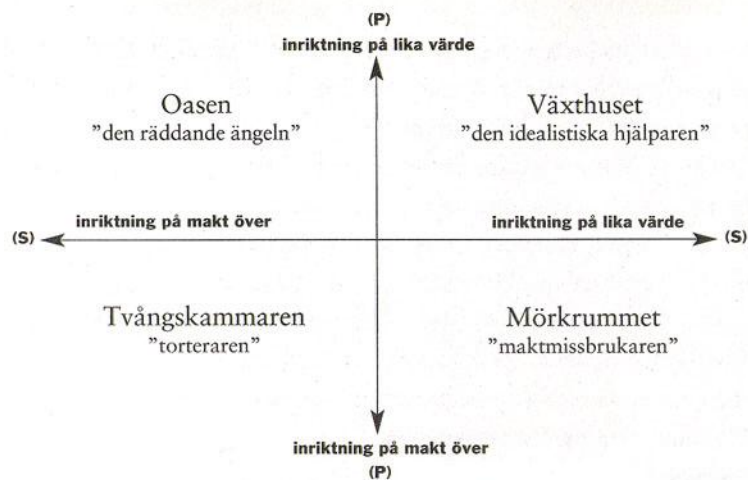
annan värld med ett annat språk, där det råder en gemenskap som personen aldrig kan bli en del av.

## 6. Teoretiska utgångspunkter

Vi kommer i detta avsnitt redogöra för teoretiska utgångspunkter vilka kommer ligga till grund för vår analys. Förhållandet mellan makt och hjälp samt på vilket sätt socialsekreterarens personlighet är en faktor i hjälpprocessen kommer vi att studera utifrån Grete Marie Skaus modell *Tvångskammaren*. Den franske filosofen Michel Foucault lägger grunden för vår analys av relationen mellan socialsekreterarer och klient utifrån sina tankar kring makt.

### 6.1 Skaus modell

Vi har valt att använda oss av Skau (2001) för att belysa vilken betydelse makt och hjälp har i det professionella mötet med klienten. Utgångspunkten för denna teori är att maktaspekten finns med i varje relation mellan klient och hjälpare. Författaren utgår ifrån en grafisk modell (Skau, 2001, s.81) med två korsade axlar för att konkretisera förhållandet mellan klient, hjälpare och system.



Figur 1.

Den horisontella linjen representerar den strukturella nivån (S) och den vertikala den personliga (P). Denna grafiska fyrfältsmodell utgör fyra olika "rum" där skilda typer av relationer mellan klient och hjälpparat samt fyra huvudtyper av professionsutövare kan placeras. Författaren anser att varje möte mellan klient och hjälpparat kan placeras i något av dessa fyra rum. Vi kommer här nedan ge en förklaring till de olika rummens innebörder.

1. *Oasen*: Det första rummet kännetecknas av bristande överensstämmelse mellan system- och personnivå. Skau beskriver hjälparen som den "räddade ängeln" som utgår ifrån alla

människors lika värde men verkar i ett maktorienterat system. Ytterligheten är den självupppoffrande hjälparen i det repressiva och slutna systemet. Exempel som ges är, den humana läkaren i ett koncentrationsläger eller den mänskliga vårdaren på ett auktoritärt koncentrationsläger. Det förutsätter att hjälparen utifrån denna kategori är beredd att utsätta sig för personligt obehag. Ibland till och med riskera liv och frihet för att kunna utöva sin profession på ett jämlikt, respektfullt och humant sätt.

2. *Växthuset:* I detta rum uppfylls den moderna välfärdsstatens ideal. Det råder överensstämmelse mellan system- och personnivå och båda är orienterade mot principen om alla människors lika värde. Exempel på institutioner som befinner sig i detta rum, är de öppna, frivilliga och de förebyggande. Hjälpaspekten är här dominerande och man fäster stor vikt vid relationen till klienten som ska präglas av respekt och ömsesidig tillit. Däremot menar man att ideal och verklighet sällan är synkroniserade i detta rum. Om man skrapar på ytan finner man även här uttryck för maktaspekten, så dold menar Skau att det kan vara svårt för klienterna att veta hur de ska förhålla sig till den.

3. *Tvångskammaren:* Utgångspunkten här är att det råder maximal personlig och strukturell maktutövning och är ett fulländat förtryckarsystem. Författaren hänvisar till (Goffman, 1961) som utgår ifrån att "hjelparen" fungerar som en torterare i fängelsecellen, och likt Erving Goffmans klassiska studie om den totala institutionen. Här utgör makt- och kontrollaspekten själva kärnan i interaktionen mellan hjälpare och klient.

4. *Mörkrummet:* Det råder här en motsättning mellan en strukturnivå präglad av likhetsideal och professionella hjälpare, där man väljer att betona makt- och kontrollaspekten i mötet med klienten. Den professionella hjälparen visar sig personligen undertryckande gentemot klienten – maktmissbruk är ett faktum. Det är en dold typ av maktmissbruk så till vida att det som sker är att yrkesutövaren använder sin ställning till att njuta av sin makt över andra människor.

## 6.2 Foucaults syn på makt

Foucault arbetade inte utifrån någon specifik teori och strävade inte heller efter att skapa någon. Han var själv emot kategoriseringar utifrån tankesätt, trots detta räknas han idag oftast till strukturalisterna (Nilsson, 2008). Vi har valt att använda endast Foucault, fristående och oberoende av vilken teoretisk skola han tillhör.

Till skillnad mot den oftast förekommande synen på makt som suveränitet eller ett sätt att legitimera olika styrelseformer, så menar Foucault att makt inte kan ägas eller innehas av

någon, några eller något. Makt är en aktivitet och existerar därför endast utövad. Detta innebär att man inte kan besitta makt utan att använda den eftersom makt inte kan vara latent.

Den franska filosofen analyserar makt som olika tekniker med tillhörande teknologier. Tekniken står för handlingen och teknologin för kunskapen alternativt läran om en viss teknik. En viss maktteknik används i ett visst syfte med förväntan om ett visst resultat. Valet av teknik behöver inte vara medvetet liksom användandet av makt som instrument inte behöver vara avsiktligt. Synen på makt som en styrningsteknologi innebär att användandet av makt kan ses som en konst eller ett hantverk.

Makt befinner sig alltid i förändring, styrkeförhållanden kastas om och förändras, vilket innebär att det i all maktutövning finns en osäkerhetsfaktor. Handlingar får därför ofta andra effekter än de avsedda (ibid.).

#### Sambandet mellan kunskap och makt

I *Foucaults maktanalys* skriven av Hörnqvist (1996) utgår Foucault ifrån att det finns ett samband mellan kunskap och makt och menar att makt och vetande är likt en spiral. Nilsson (2008) skriver vidare att Foucaults utgångspunkt är att makt och kunskap både är beroende av och förutsätter varandra. Makt kan inte utövas utan kunskap samtidigt som kunskap ger makt. Hörnqvist (1996) skriver att Foucault menar att detta ger sig uttryck i flera olika institutioner och inom varje verksamhet erhålls en mängd information som ofta är av betydelse för det fortsatta arbetet. Foucault skriver att varje anställd inhämtar och lämnar ifrån sig passande kunskap och menar att ”varje människa med makt ”blir” en agent i konstitutionen av vetande” (s.154).

#### Klientens makt

Nilsson (2008) belyser hur Foucault menar att man aldrig är helt maktlös i en relation. Förutsättningen för att något ska vara just en relation, och inte endast förtryck, är just att båda parter, maktmässigt, fungerar i förhållande till varandra. Alltså finns i maktrelationer alltid plats för motmakt. Det är naturligt med motstånd, det räknas till och med som en given komponent, en egenskap hos den underlägsne eller svage, i det relationella maktspelet. Tanken om att någon utövar total makt i en relation förkastas därför av Foucault som istället riktar fokus åt motmaktens mycket starka produktiva kraft. Exempelvis kan en utsatt grupp



använda det förtryck som riktas mot dem som kraftkälla för att kunna bilda en ny positiv identitet.

Man kan undra vad som gör att människor är villiga att acceptera maktutövning och någon annans övertag. Den franske filosofen säger att det, inbyggt i makt, finns en form av repression och förbud som gör att de allra flest instinktivt kuvar sig. Den produktiva aspekten av makt skapar samtidigt njutning hos oss, förutsatt att vi kan skjuta upp behovstillfredsställelsen en stund (ibid.).

### Miljön som maktfaktor

Foucault (1993) beskriver disciplinering som konsten att hantera människokroppen och lösgöra makt ur den. Genom disciplinering kan man inte bara få människor ”att göra det man önskar utan [även] få dem att gå tillväga som man vill” (s.162). Som hjälpmedel att få människor att lyda och foga sig spelar miljön en central roll genom att den kan påverka människor i en viss riktning och mot ett visst beteende. Han presenterar militärlägren, ett minisamhälle där makten utövas intensivt, diskret och effektivt samt fängelseanstalten som har som mål att från en central plats kunna övervaka alla och allt som händer. Foucault menar att övervakning, disciplinering och normalisering utgör samhällets viktigaste maktredskap.

### 6.3 Våra teoretiker

Vi har för avsikt att i analysen använda presenterade teoretiker i strävan efter ökad förståelse för maktaspekten i socialsekreterares relation till klienter. De begrepp och övergripande syn som presenterats hjälpte oss att systematiskt söka mönster i de intervjuerättelser som vi fick ta del av.

Båda Skau (2001) och Foucault (jmf Foucault 1993; Nilsson 2008; Hörnqvist 1996) är överrens om att makt endast existerar utövad. Detta innebär i praktiken att socialarbetaren alltid tvingas vara uppmärksam på vad som sägs, men framför allt hur det sägs för att på så vis medvetandegöra sin maktställning och använda den på ett adekvat och etiskt försvarbart sätt gentemot klienten.

Våra teoretiker framhåller relationen mellan den hjälpsökande och hjälparen i grunden ojämlik. De maktredskap som tjänstemannen har tillgång till, exempelvis i form av mandatet att bevilja eller avslå insatser, cementeras klientens underlägsna ställning i relationen.

## 7. Empiri och analys

Resultatet av vår undersökning har vi valt att presentera utifrån fyra centrala teman som representerar de fyra frågorna i vår frågeställning: *Relationen mellan socialsekreterare och klient, Makten i relationen, Klientens makt i relationen* samt *Miljön som maktfaktor*. Vi inleder dock detta avsnitt med att presentera studiens huvudpersoner.

### 7.1 Presentation av undersökningens intervjupersoner

Vår empiri består av information vi fått av sju socialsekreterare genom intervjuer gjorda på deras respektive arbetsplats.

Camilla: arbetar som socialsekreterare i Lågby kommun

Eva: arbetar som enhetschef i Lågby kommun

Kalle: arbetar som socialsekreterare i Lågby kommun

Karin: arbetar som LVM-handläggare i Mellanstads kommun

Matilda: arbetar som socialsekreterare i Mellanstads kommun

Peter: arbetar som LVM-handläggare i Mellanstads kommun

Valdemar: arbetar som socialsekreterare i Mellanstads kommun

## 7.2 Relationen mellan socialsekreterare och klient

Vi kommer här att redogöra för relationens betydelse och innebörd gällande alliansskapandet med klienten. Vi kommer att belysa de krav som ställs på relationen utifrån tvång (LVM) och frivillighet (SoL).

### 7.2.1 Att vara professionell

Vad gäller relationsskapandet mellan socialsekreterare och klient vid LVM menar Arlebrink (2005) att det först och främst krävs ett professionellt förhållningssätt. Det innebär att yrkesutövaren drivs av en strävan att i sin yrkesroll styras av det som gagnar klienten, och inte av egna behov och känslor. Det är viktigt att man i sin profession accepterar att relationen till klienten inte är jämlik och ömsesidig. Det är också av stor vikt att ha självkänedom för att kunna balansera de krav klienten ställer och för att arbeta med utgångspunkt i en icke-jämlik relation. Den kanske viktigaste komponenten för en professionell hållning är att ha förmåga till empati, vilket innebär att kunna förstå och fånga upp andras känslor och därav anpassa sitt bemötande. I en professionell hållning ingår att visa respekt för den andre, vilket kräver en människosyn där allas lika värde är en självklarhet. Arlebrink (2005) menar att det inte så sällan förväxlas att vara neutral i sitt bemötande med att vara professionell. Det innebär att man som yrkesutövare inte ger något gensvar i kontakten och att man inte bemöter klienten som person. I sin tur kan detta leda till förvirring och att den hjälpsökande känner sig osedd. Därmed är det viktigt att understryka betydelsen av ett personligt bemötande, vilket också är en förutsättning för att bygga upp en mänsklig relation.

Alla våra sju intervjupersoner menar att relationsskapandet är en viktig utgångspunkt vad gäller att bygga upp en god relation och skapa allians med klienten.

En god relation, för mig är att man ska kunna vara naturliga med varandra. Att jag ska kunna vara personlig men inte privat. Att jag måste ju lyssna på klienten, och att klienten kan lyssna på mig också. Vilka rekommendationer jag ger klienten. Att där är ett samspel mellan oss...att klienten känner förtroende för mig, att vi håller vad vi lovar och kommit överens om. (Matilda)

Arlebrink (2005) menar att en orsak till varför man som professionell inte är personlig i mötet med klienten kan ha att göra med ett missförstånd. Det kan vara svårt att skilja på personlig och privat. En annan orsak kan vara att det är lättare att kontrollera sina egna reaktioner om man försöker undertrycka alla känslor. Enligt Arlebrink innebär ett personligt

bemötande närvaro i situationen med den hjälpsökande, att man ser personen i fråga som en medmänniska med känslor, minnen och tankar, precis som alla andra människor. Skau (2001) belyser också vikten av att vara personlig i mötet med klienten. Hon menar att i alla sociala yrken är personligheten det viktigaste redskapet. Att vara ”professionell” ställs ofta i motsats till att vara subjektiv, personlig eller privat. Utifrån Skaus synsätt är det en farlig tendens. ”För även om det går en viktig skiljelinje mellan det privata och det professionella är det otänkbart att utveckla en etisk hållbar professionalitet på ett avancerat yrkesfackligt plan utan att medvetet också inbegripa det personliga elementet hos yrkesutövaren” (s.12).

Enligt Evas uppfattning handlar det mycket om att i sin profession kunna bjuda på sig själv. Hon menar att man även är professionell om man kan bjuda på sig själv men att man faktiskt kan gå lite utanför ramarna i diskussioner med klienter. Eva tror att detta kan medföra att klienten får en tydligare bild av socialsekreteraren och på så vis har lättare att skapa tillit. Både Eva och Matilda anser att det är viktigt med ett tydligt förhållningssätt i mötet med klienten. De menar att det handlar mycket om att vara tydlig i sin roll och att klienten ska kunna känna vad han/hon kan förvänta sig av socialsekreteraren. Detta jämligt Arlebrink (2005) som menar att tydlighet, saklighet och ärlighet är viktiga strategier i mötet med klienten. Att vara tydlig och saklig i kommunikationen är nödvändigt för att nå ett gott förändringsarbete. Författaren påvisar att denna strategi blir tydligast när det gäller LVM då klienten i fråga ska placeras på ett LVM-hem. Ofta är klienten förvirrad, har en hög ångestnivå, är manipulativ samt har ett gränsöverskridande beteende. Därmed är det viktigt att vara tydlig och saklig i mötet med klienten för att underminera otydligheter.

Enligt Matilda är det viktigt att ett relationsskapande bygger på ärlighet. Hon menar att det är problematiskt att påbörja ett förändringsarbete om klienten i fråga inte är ärlig mot sig själv och hjälparen.

Det är jättesvårt annars och det rinner annars ut i sanden. Det är många klienter som har svårt att vara ärliga mot sig själva för de är rädda att ärligheten ska straffa dem. Är dem inte ärliga så är det jättesvårt...jag kan inte läsa deras tankar...hur ska jag då kunna hjälpa dem? Det är jätteviktigt. (Matilda)

Trevithick (2008) belyser bland annat vikten av att hantera professionella gränser som ett sätt att markera det ansvar som ligger i en särskild roll eller uppgift. Allt för lösa gränser kan

resultera i osäkerhet och identitetsförlust, medan alltför rigida gränser kan kännas för kontrollerande eller onödigt tillbakahållande.

Jag är ganska så tydlig med vem jag är, vad mitt uppdrag är...och jag är nog ganska öppen tror jag. Jag vill gärna såklart veta varför dem är här oss mig, varför dem kommer och söker sig till vår verksamhet. Redan där kan jag ju reda lite i vad jag kan hjälpa dem med. Där är det viktigt att säga vad jag kan göra och inte kan...och även säga om någon annan kan. Det gäller att vara tydlig. Annars ger jag ju falska förhoppningar och det vill jag ju inte. Det finns ju tillfällen då jag inte kan allt, och då har jag som rutin att jag alltid kollar upp och återkommer till klienten, och då kanske det inte blir det svar som klienten vill ha, men det blir åtminstone ett svar. Även om det kan vara motigt att ge vissa svar så ger jag dem...det betyder jättemycket. (Camilla)

### 7.2.2 Relationen vid tvång

Billquist och Skårner (2009) belyser bland annat kontaktmannaskapets utövande och villkor inom LVM-vården och framhäver relationens betydelse för ett positivt behandlingsresultat. Detta anser vi kan likna relationsskapandet vad gäller socialsekreterare och klient inom socialtjänstens tvångsvård och LVM. Relationer som utmärks av förtroende och samarbete anses generellt som en hörnsten i arbetet med människor. Forskning i socialt arbete påvisar att relationen till en enskild hjälpare har en fundamental betydelse för ett bra förändringsarbete och hur klienten upplever och värderar hjälpen. Författarna menar att hjälparens utbildning, empatiska förmåga att knyta och vidmakthålla förtroendefulla relationer är andra faktorer som är av betydelse för LVM-vården. Däremot menar Billquist och Skårner (2009) att relationen ställs på sin spets genom att stödjande och kontrollerande uppgifter ska förenas.

Relationen prövas ju på ett annat sätt när det gäller LVM. Alltså, det sälls ju på sin spets, kan jag tycka, i en LVM-situation. Det kräver också ett stort engagemang, för den personen man tar ett LVM på. Det är viktigt att jag vågar vara närvarande i LVM:et för att relationen ska bära. Vi kommer inte ifrån att det är ett stort ingrepp i en människas liv. Så visst relationen prövas. (Eva)

Enligt Billquist och Skårner (2009) har LVM-vården speciella förutsättningar redan genom det faktum att klienten vårdas mot sin vilja. Tvångsomhändertagande är ett kraftfullt ingripande i människors liv som inskränker deras autonomi och integritet. Likt andra professionella hjälprelationer – är det en ojämlig relation. Först och främst handlar asymmetrin om maktförhållandet mellan hjälpare och klient, där klienten i fråga är i

beroendeposition. Samtidigt förutsätter relationen en symmetri på det personliga planet, i form av respekt och gillande. Fungerar inte kontakten mellan hjälpare och klient fungerar heller inte det som görs inom ramen för relationen. Billquist och Skårner (2009) citerar Bernler et al. (1993), som skriver att ”en professionell hjälprelation kännetecknas av en särskild komplexitet genom att den kan ses ur två samspelande perspektiv; den både *är* en central del av hjälpen genom att klienten genom relationen får en möjlighet att dela sin situation med en annan människa, men den är också en förutsättning för hjälpen genom att utgöra ett medium som *bär* den” (s.58).

Billquist och Skårner (2009) belyser tvångets dubbla innebörd, stöd och kontroll. Å ena sidan framhålls tvångets repressiva sida i termer av kränkning, omyndigförklarande och maktutövande, å andra sidan betonas tvångets livräddande och skyddande funktion. Genom att inta en position innebär ofta att den andra ligger latent och balansen mellan stöd- och kontrolldimensionerna kan skifta över tid och i förhållande till olika situationer och relationer. Klienters inställning till tvångssituationen kan variera och är inte statiska utan kan ofta ändras under processens gång. Ett vanligt förekommande är att klienter blir mer positiva mot slutet av institutionsvistelsen.

Jag upplevde inte relationen annorlunda. Hon gnällde lite över att vara på en låst avdelning. Jag upplevde inte att det var gentemot mig, utan vi pratade om det och hon förstod att jag hade gjort det utifrån hennes bästa. Det är olika från handläggare till handläggare...jag har hört handläggare där det varit helt olika. Där klienten i fråga varit väldigt negativt inställd. Det är svårt att säga över lag...tycker inte att det är så många som varit negativa. Kanske vanligast i början sen när de väl har nyktrat till och är på LVM:et förstår dem ju varför man har gjort det...då är dem i ett rus eller är nerdrogade. Det är klart att de många ggr är arga just då. Jag tror till och med att relationen kan stärkas. (Matilda)

Matilda, Camilla och Eva har erfarenhet av att relationen snarare har stärkts efter det att klienten blivit omhändertagen enligt LVM. Detta menar alla tre socialsekreterare beror på att de tidigare byggt upp en god relation med klienten. Till en början har socialsekreterarna upplevt frustration och ilska hos klienterna, men att de efter en tid kunnat bearbeta sina känslor och så småningom förstått att det var för deras eget bästa.

[Jag kan] tycka att relationen snarare har stärkts på lång sikt. Precis i inledningen, klart att de blir förbannade, det vore ju konstigt annars. Men om man ser det över längre sikt så litar de klienterna rätt mycket på oss idag. Det låter lite märkligt, men någonstans så vet dem... Dom visste att det var på gång,

de visste att vi vågade säga stopp. Det är lite hemskt men det är lite att jämföra med barnuppföstran. Det är jättetufft att sätta gränserna och man får ett jäkla liv om det samtidigt, frågar du dom i efterhand så är dom glada att gränserna fanns där. För det är ju samtidigt det man söker ibland. (Eva)

Både Eva och Camilla berättar att de fått erfarva LVM då det inte fanns någon relation till klienten. I Evas fall handlade det om att klientens socialsekreterare var på semester och att de gemensamt hade gjort upp en plan för genomförandet av LVM. Eftersom Eva vikarierade för den ordinarie socialsekreteraren innebar det att det hamnade på hennes bord. Eva beskriver hennes upplevelse av LVM vid en icke-relationsenlig kontakt som mycket problematisk. Både utifrån henne själv och klienten.

Vi har en man som är, fortfarande frivilligt placerad, och som vi tog på ett LVM. Det var inte min klient, jag hade inte haft några enskilda samtal med honom. Alla de andra klienterna jag varit involverad i har jag känt väldigt väl. Hans handläggare var på semester och jag och Anita gjorde ett LVM på honom. Han är förbannad på mig fortfarande. Men där fanns ingen relation i botten. Att sen hans handläggare hade gjort samma, för vi hade gjort upp planen innan hon gick på semester... Men han kan inte riktigt hantera att det var jag som gjorde det. Han hade haft mycket lättare att hantera det om han ordinarie handläggare gjort det. För jag blir inte fullt ut trovärdig för honom, för han känner inte mig. (Eva)

Dock menar Eva att det naturligtvis finns enstaka klienter där relationen inte fungerar alls, trots att samma socialsekreterare varit med under hela processen. Det är väldigt individuellt.

För mig är det så att det krävs att man har en relation med klienten för att kunna göra ett LVM, där man också ska fortsätta jobba med behandling. Jag tror det är jätteviktigt... jag har gjort ett LVM där jag inte hade någon relation överhuvudtaget med den klienten. Den klienten hatar mig fortfarande. Jag tror det hade varit mycket lättare om jag hade haft en relation då... för då hade antagligen den klienten förstått att jag faktiskt brydde mig mycket om... I det här fallet var det en kontakt, ett uppdrag som jag skulle se till att göra... och det gjorde jag. Men jag tror att resultatet hade blivit bättre om jag hade haft en relation. (Camilla)

Eva Johnsson (2006) belyser bland annat hur den fortsatta relationen påverkas efter ett LVM, då kontakten med samma socialsekreterare ofta fortskrider efter avslutad LVM-vård. Traditionellt i socialt arbete betonas relationens betydelse i mötet mellan hjälpare och klient. Utgångspunkten är att en behandlare – klientrelation ska bygga på ömsesidig kunskap och förståelse för den andra. Det är denna relation som är förutsättningen för att olika typer av

insatser ska leda till positiv förändring för klienten. Johnsson (2006) menar att detta förhållningssätt ställs på sin spets när socialsekreteraren använder sig av tvångsåtgärder som LVM.

Valdemar menar att det är en svår fråga att besvara, hur man på bästa sätt bevarar relationen med klienten efter LVM-vården. För honom är det viktigt att finnas kvar hela vägen och visa att man bryr sig. Utgångspunkten är att våga stå kvar när klienten känner sig kränkt och att man efter LVM-vården kan ha en god relation igen där klienten trots allt kan förstå socialsekreteraren. ”Jag har träffat några stycken som har sagt efteråt, att det var skönt att du satte ner foten för att jag klarade inte själv att få stopp på det hela” (Valdemar).

En väsentlig del i mänskligt handlande är att skapa mening i de situationer individen befinner sig i. Det kan beskrivas som meningsskapande processer vilka är dynamiska och beroende av såväl situation som interaktion och relation i den givna situationen. Den situation som LVM-utredningen utgör innefattar såväl struktur (lagstiftning och organisation) som relationen mellan socialsekreterare och klient. Johnsson (2006) menar att det är mellan dessa tre delar som interaktionen skapas. Interaktionen innebär att aktörerna tar olika positioner för att skapa mening åt LVM-situationen och interventionen.



## 7.3 Makt i relationen

Vår andra frågeställning behandlar socialsekreterares upplevelse av makt samt hur de valt att förhålla sig till densamma i mötet med klienten.

### 7.3.1 Påverkansarbete har sin grund i relationen

Enligt Petersson (1987) är maktutövning en aktörs påverkan på en annan aktör genom tvång, övertalning eller belöning. Att, som författaren gör, slå ihop maktutövning och påverkan var inte populärt bland våra intervjuade socialsekreterare. Istället drogs en tydlig gräns mellan de båda begreppen. Ordet maktutövning användes övervägande i negativ bemärkelse och främst i sammanhang då beslut fattades mot klientens vilja.

Begreppet påverkan beskrevs istället i positiva ordalag och blev representativt för det optimala förändringsarbetet, det vill säga ärenden där man upplevde klienten som motiverad och ”med på tåget” (Peter).

Majoriteten av de intervjuade socialsekreterarna lyfte fram påverkan som en grund i deras arbete. Valdemar berättar att ”mitt jobb är ju att påverka och få till någon förändring”. Alla intervjuade kände dessutom att de faktiskt kunde påverka sina klienter i egenskap av deras handläggare: ”Att jag kan påverka klienter till en förändring... Ja, det känner jag ju” (Matilda). Möjligheten att påverka klienten upplevdes större under frivilliga insatser eftersom socialsekreterarna då kunde ta större hänsyn till klientens önskemål och därigenom finna en lösning som både kändes bra för klienten och rymdes inom kommunens riktlinjer.

Det optimala förhållandet mellan samhällets och i förlängningen socialtjänsten och dess tjänstemäns makt och kontrollfunktion samt klientens hjälpbehov sammanfattas av Skau (2001) i en fyrfältsmodell. För att kunna påverka utan att kränka någon bör relationen bygga på ömsesidig respekt och tillit och mötet ha sin grund i en uppfattning om båda parter lika värde. Flera socialsekreterare menade i likhet med vad Skau (ibid.) att möjligheten att påverka har ett direkt samband med relationen som byggts upp mellan hjälparen och den hjälpsökande:

I de fall en god relation byggts upp spelar inte situationen, frivillighet eller tvång, speciellt stor roll. Eva resonerar utifrån att göra en LVM-anmälan. Hon menar att det finns ingen annan än den som har en relation som kan säga att nu gör jag såhär för att jag bryr mej om dej. För det blir inte trovärdigt annars. (Eva)

Relationen legitimerar påverkans- och förändringsarbetet så till vida att när tillit och respekt vunnits kan socialsekreteraren påtala saker som klienten annars inte hade accepterat eller velat lyssna på.

### 7.3.2 Makt som verktyg

I likhet med vad Daudi (1987) skriver uppfattades makt ofta negativt av våra intervjupersoner. När vi frågade vidare om positiva aspekter av makt gavs vi dock exempel på situationer då makt kan användas som ett verktyg i förändringsarbetet.

#### Om att hota

Arlebrink (2005) skriver att makt både kan användas till att hjälpa och att skada. Gränsen mellan maktmissbruk och att vid tvång använda makt som redskap kan i vissa sammanhang vara hårfin (Skau, 2001). Just i gränslandet mellan frivillighet och tvång kan makten bli mycket tydlig. Vi blev presenterade följande exempel:

Vi har vår kära vän Urban. Han och jag har känt varandra i tio år. Han har missbrukat jättemycket av alla de olika slag. Varit jättespsykotisk. Förra sommaren började han supa och söp riktigt ordentligt och blev riktigt dålig fysiskt. Och jag började prata LVM med honom. Och då säger han: fan Eva, det har du inte sagt till mej på tio år, är det så illa? Ja. Du vet hur dålig du har vatt i perioder innan och jag har aldrig pratat om det. Så det är precis som att det blev en väckerklocka. Var det så illa att vi började prata om LVM, sen behövde vi inte genomföra det, det är en helt annan sak. Då var han tungen att stanna upp och tänka lite. (Eva)

Camilla berättar ”Som jag sa till min klient för ett tag sen... Att om du fortsätter så här så har jag inget alternativ än att inleda en LVM-utredning.” Hon säger vidare att någon sådan utredning inte behövde inledas då klienten lugnade ner sig, ”Men jag tror att frivilligheten under tvång där gjorde att klienten tog sig i kragen, eller vad man ska säga. Det var ju inget hot, utan den makten jag har, fick jag använda då.”

LVM-handläggarna Karin och Peter säger att de genom sin roll som företrädare för en tvångslagstiftning kunnat sätta press på klienter. De säger själva att det kan uppfattas som ett hot varför de försöker vara tydliga och raka med vad lagstiftningen säger samt vem som fattar det slutgiltiga beslutet.

Enligt Foucault existerar makt endast utövad. I situationer då socialsekreteraren ”hotar” klienten med en LVM-utredning eller ett omhändertagande enligt LVM demonstreras till fullo tjänstemannens makt. Våra intervjupersoner menar att de i exemplen ovan synliggjorde och

presenterade sin makt för att kunna påverka klienten i en viss riktning. Utifrån Foucaults tankar presenteras inte bara makten i dessa exempel, utan den används. Användandet av makt är en konst och ett hantverk vilket också framkommer i citaten. Makten används i ett visst syfte, att få klienten att missbruka mindre och med ett visst mål, att slippa tvånget (Hörnqvist, 1996; Nilsson, 2008).

Ordet hot har en mycket negativ klang och för associationerna till kontroll rädsla och underkastelse. Det känns därför viktigt att understryka att ”LVM-hoten” i presenterade fall hade som mål att ge klienten en ökad kontroll och insyn i processen samt möjlighet att välja en annan väg. Camilla använde orden *frivillighet under tvång* för att beskriva den situation som klienten hamnar i då socialsekreteraren ”hotar” med anmälan eller omhändertagande enligt LVM. I dessa sammanhang finns dock alltid risken att klienten går med på en frivillig insats utan egentlig motivation för att slippa tvånget, menar Camilla, Karin, Peter och Eva.

### Om att företräda

En annan positiv användning av makt som flera socialsekreterare presenterade handlar om att föra klientens talan eller på andra sätt representera dem.

Karin och Peter berättar att de kan använda sin makt mot andra organisationer, exempelvis sjukvården för att få fram en avgiftningsplats.

Matilda berättar:

Makt behöver inte vara negativ, finns både positiv och negativ makt. Maktmissbruk är ju negativt. Det gäller att använda sin makt på ett positivt sätt. Klienten kan ju känna att vi sitter i en maktposition. Men man kan ju också företräda klienten på grund sin roll gentemot samarbetspartners. Det kan ju också bero lite på vilken socialsekreterare man har och vilket nätverk man har...och hur länge man har arbetat. (Matilda)

Socialsekreterarens kontakter kan ha betydelse för klienten. Ju längre arbetserfarenhet handläggaren har desto fler kontakter har han/hon hunnit knyta.

Matilda fortsätter, ”Ett annat sätt med makt...positivt sätt igen. Jag har ju ändå makt i sättet att styra mitt arbete. Så att jag kan försöka göra mina utredningar ganska snabbt för att hjälpa klienten så fort som möjligt....det är ju ett positivt maktredskap.”

### 7.3.3 Makt i förhållande till klient

Socialsekreterarens dilemma är enligt Skau (2001) att ge hjälp samtidigt som man ha makt genom sin samhällskontrollerande funktion. För att kunna erbjuda hjälp och service på ett professionellt och respektfullt sätt måste maktfaktorn medvetandegöras. Samtliga av våra intervjuade socialsekreterare hade reflekterat över den makt de har och på vilket sätt den är närvarande i deras arbete.

En sak som jag känner att socialsekreterare måste göra... innan man börjar arbeta inom detta yrke, är det att reflektera så att man inte använder sin makt på ett negativt sätt för att man själv blivit utsatt av maktmissbruk av andra...och att ge igen på klienter. ... [För]vi har ju väldigt mycket makt. Det gäller ju att vara ödmjuk inför den makten. (Matilda)

Matilda berättar att hon sett förtryckande socialarbetare och klienter som utsatts för maktmissbruk. Citatet belyser en relation där hjälparen utnyttjar sin maktställning i ett system, i detta fall socialkontoret, som egentligen förespråkar människors lika värde. Relationstypen benämner Skau (2001) som *Mörkrummet* eller "maktmissbrukaren".

Kalle berättar att han alltid bollar funderingar och ideér kring insatser i ärenden med flera kolleger innan han fattar ett beslut. Han tycker det är viktigt att klienten behandlas rättssäkert och inte blir överkörd av den makt han har som tjänsteman. Camilla breskriver sina funderingar kring makt i sitt arbete såhär, " Jag försöker inte tänka på att jag har makt.... Där man i så fall skulle kunna märka att man har den här makten så skulle det kunna vara via beslut...".

Valdemar håller med om att makten alltid finns med i mötet med klienten men att den inte alltid behöver uppmärksammas:

Jag är ju en myndighetsperson och det betyder att jag har en viss makt som kommer in om bevilja vissa beslut. Det är klart jag har makt. Sen gäller det att avdramatisera det, tycker jag. Men samtidigt ska man ju veta det att vi är inte två kompisar som sitter här. ...de ska både veta att jag är en myndighetsperson men jag behöver ju inte framföra det och visa det jämt ju. (Valdemar)

Arlebrink (2005) skriver att socialarbetare måste göra sig medvetna om sina egna tankar om makt eftersom alla relationer är ojämlika. Genom att fundera kring och medvetandegöra sitt eget förhållningssätt underlättare därför både för socialsekreteraren och klienten.

## Kunskap och makt

Socialsekreterarens makt legitimeras genom den kunskap personen skaffat sig under utbildning och genom erfarenhet. Foucault (Nilsson, 2008) skriver att kunskap och makt förutsätter varandra och fungerar, tätt sammanknutna, som en spiral. Valdemar berättar att människor söker hjälp hos honom för att de vill prata med en person med en viss typ av kunskap men att kontakten också tas för att kunna få något, makten utgör också en faktor för hjälpsökandet. ”Man går ju hit för att få hjälp av en kunnig person. Och som kanske har möjlighet att besluta vissa grejor.”

Följande citat belyser hur makt och kunskap är sammanknutet:

Men jag har ju också makt genom att möjligheten att förklara och motivera klienter med hjälp av sin kunskap. Och att man därmed kan förklara konsekvenser av ett visst handlande, eller av att inte handla. Så tror jag snarare att jag tänker...att jag på det viset nyttjar den makten. (Camilla)

## 7.4 Klientens makt i relationen

Vårt intresse ligger inte enbart i att belysa yrkesutövarens makt i förhållande till klient. Vi har även valt att titta närmare på den eventuella motmakt som finns i mötet mellan socialsekreterare och klient och hur detta skiljer sig beroende på frivillig eller tvingande åtgärd.

### 7.4.1 Motmakt

Billquist och Skårner (2009) belyser bland annat klienternas perspektiv vad gäller makt och menar att klienterna har ett visst handlingsutrymme just vad gäller det relationsmässiga planet. Den personliga relationen mellan yrkesutövare och klient utgör det främsta arbetsinstrumentet i motivations- och behandlingsarbetet. Billquist och Skårner (2009) citerar; ”Maktrelationer är alltid ömsesidiga (two-ways), vilket innebär att även om den ene aktören har en underordnad roll i en social relation, så ger det faktum att han är involverad i relationen honom ändå ett visst mått av makt” (Giddens, 1977, s. 77).

Ett sätt för klienten att tillämpa sin relationsmässiga makt är genom undandragande och avvisande. Det kan innebära att klienten i fråga demonstrativt drar sig tillbaka eller ignorera kontaktförsök från socialsekreterarens sida. Detta kan uttryckas genom att klienten till exempel vänder ryggen till, reser sig och går eller behandlar den andre som luft. Dessa strategier kan vara nog så verksamma vapen för att komma åt eller ”göra bort” de professionella, vars status bland annat bestäms av hur väl man behärskar konsten att etablera relationer. ”Klienten kan lämna rummet, eller säga att jag inte vill ha med dig att göra” (Kalle).

Kalle menar att klienten kan använda sig av olika strategier för att försöka återfå kontroll. Det kan innebära att klienten i fråga uppträder manipulativt, går till attack för att se om jag som socialsekreterare backar och går undan. Ett annat sätt att försöka återfå balansen menar Kalle kan vara att klienten lägger sig platt, lovar dyrt och heligt att jag ”ska aldrig” göra si eller så. Även att gråta och vädja kan vara ett sätt att försöka skapa jämvikt mellan parterna. ”Att utebli från möten och att dra iväg är också klientens makt. Men det kan också vara ett sätt att testa mig som socialsekreterare, om jag står kvar” (Camilla).

Camilla uppger att hon i sin profession har upplevt att klienter försökt spela ut olika myndigheter med varandra som ett sätt påvisa sin makt. Även att klienten för sig manipulativt genom att till exempel påstå saker som inte har sagts och så vidare.

Skau (2001) skriver att klienten i viss utsträckning har vissa lagstadgade rättigheter och därmed en viss makt, men det förändrar inte det faktum att det är fråga om en ytterst ojämlig maktbalans, till klientens nackdel. Skau menar att denna maktbalans förstärks genom att många klienter inte känner till sina juridiska rättigheter och inte heller blir upplysta om dem. Trots att vissa klienter känner till dem, kan det finnas en oförmåga hos dem på grund av att den fysiska eller psykiska kraft som krävs, inte finns för att hävda dem. ”När man blir klient eller patient blir man samtidigt beroende av en professionell hjälpare för att få bästa möjliga hjälperbjudande: man försätts i ett underläge som främjar medgörlighet och anpassning, inte kritik och kamp” (s.38). Skau ger exempel på motmakt och menar att klienter kan utveckla passiva, individuella motstrategier, som till exempel vägran. Det kan innebära att neka och sätta sig emot en föreskriven behandlingsplan. Detta är alltid förenat med risk och med fara för negativa sanktioner. Även om enskilda yrkesutövare kan känna sig maktlösa gentemot klienten i vissa situationer, är det ändå alltid hjälpapparaten som har störst möjlighet att genomdriva ”sin vilja” i den sociala relationen mellan klient och hjälpapparat.

Vi har låtit våra respondenter besvara frågan, om de tycker att den motmakt klienterna besitter förändras eller skiljer sig beroende på om ärendet är enligt SoL (frivillighet) eller LVM (tvång). Eva menar att klienterna är mer maktlösa vid tvång då en LVM-utredning ska göras än vad de hade varit vid frivillighet. Hon har som grundprincip att göra klienten delaktig i valet av insats och på så vis menar Eva att klienten besitter en del makt. Men samtidigt menar hon att man aldrig kommer ifrån att det är den professionella som har mest makt. Camilla menar att den omvända makten blir tydligare vid frivilliga insatser. När det gäller LVM är det den yttersta maktutövningen du kan tillämpa som socialsekreterare.

Ja, det blir nog tydligare med den omvända makten i SoL-ärenden. För när det gäller LVM, är det den yttersta maktutövningen du kan utöva. Där går du in och begränsar folks frihet, för du låser ju faktiskt in någon, och det är väl den yttersta makten du kan ha. När man har frivilliga insatser....som nu när jag hade en som lämnade ett familjehem och menade på att jag rymmer här ifrån....då menade jag på, att du behöver ju faktiskt inte rymma. Det står dig fritt att gå när du vill. (Camilla)

## 7.5 Miljön som maktfaktor

Vårt fjärde och sista tema utgår ifrån tanken att miljön på socialkontoret kan verka som maktförstärkare och sätta klienten i ett underläge (Billquist, 1999). Genom att beskriva de båda socialkontor vi besökte vid intervjutillfällena hoppas vi kunna visa hur miljön påverkar mötet med klienten. Vi kommer även att ta upp hur socialsekreterare uppfattar säkerhetsanordningar.

### 7.5.1 Socialkontorets utformning

Skau (2001) skriver att det i all interaktion mellan socialsekreterare och klient finns en negativt laddad maktaspekt. Liknande maktaspekt går även, enligt Billquist (1999) att finna i miljön på socialkontoret. Inredningen beskrivs ha en kontrollerande och maktutövande funktion, något även Foucault (1993) instämmer i. Han väljer dock att benämna samma fenomen disciplinering.

#### Lågby – det familjära socialkontoret

Billquist (1999) skriver att socialkontor ofta är belägna i utkanten av staden, i en sliten byggnad som gjorts om till kontor. I Lågby kommun är detta delvis sant. Även om den stora villan som inrymmer socialtjänstens vuxenenheter ligger centralt är huset ganska nedgånget och slitet. Det som slår besökare är öppenheten, ingen direkt gräns finns mellan allmänna utrymmen och tjänstemännens kontor och privata rum. Möjligheten att låsa dörren till kontor och samtalsrum finns men används endast då det motiverats. Klienter är här välkomna att komma och gå som de vill och det är en ständig rörelse i huset. Valet att inreda med äldre möbler och satsa på en familjär atmosfär är medvetet.

Det är väl klart att miljön har betydelse. Ju mer steril och formell miljö du har desto mer makt tycker jag man demonstrerar, som man upplever som klient. Asså en miljö som är lite avspänd tror jag påverkar klientens mående. (Eva)

Den första träffen med socialtjänsten och sin handläggare är för de flesta nervös och skakig. Den inledande kontakten är dessutom avgörande för det fortsatta samarbetet (Billquist, 1999). En välkomnande miljö kan säkerligen gagna den inledande kontakten och relationsskapandet, men Camilla kan också se nackdelar med att inreda på detta sätt:



Kommer du till ett stadshus med låste dörrar då känner du som socialsekreterare att du besitter makt. Man märker tydligare att klienter blir rakare i ryggen, och det blir en allvarligare situation för klienten. Jag vet inte om det är bättre eller sämre, eller som vi har det här på vår enhet....det har jag inte bestämt mig för. Här kan nog bli svårt för klienterna att förstå att vi faktiskt är en myndighet. Dels på grund av den öppna verksamheten och den avslappnade miljön och att det är trevligt här. (Camilla)

Med andra ord kan det i vissa sammanhang vara en fördel att miljön signalerar en makt. Foucault (1993) skriver att miljön besitter makten att styra människor i en viss riktning. Inredning kan alltså räknas som en effektiv men samtidigt diskret kraft vilken, då den medvetandegörs, kan används för att antingen avdramatisera eller understryka en myndighets makt.

#### Mellanstad – det moderna socialkontoret

I Mellanstad har det inte sparats på krutet. I en stor byggnad rymms socialtjänstens alla enheter, från barn- till vuxenomsorg. Det är ett modernt väntrum som möter besökaren; IKEA-soffor i klatchiga färger och veckotidningar på borden. Alla dörrar angänsande till väntrummet, med undantag för entrén, är låsta.

Om Lågby socialkontor signalerar närhet och tillgänglighet, signalerar Mellanstad kommuns socialkontor distans. Enligt Billquist (1999) kan inredningen, med låsta dörrar och larmanordningar skapa distans mellan myndigheten och den hjälpsökande. Detta bli tydligt i Mellanstad, där klientens första kontakt med myndigheten blir via receptionisten som sitter bakom ett pansarglas. Har du inte bokat tid är du välkommen att göra det.

Matilda säger följande om miljön på sin arbetsplats:

Jag tycker ju att miljön är väldigt viktig och därför så tycker jag att det är jättebra att vi har flyttat till dessa lokaler därför att missbrukare och psykiskt sjuka, är grupper som är så eftersatta vad gäller dit dem ska komma. [...] Då blir det ju lite andraklassens medborgare och de har ju redan dålig självkänsla när de kommer och trycker ner sig själva i botten satsäga. Jag tycker att nu när vi har flyttat till dessa fräscha lokaler och snygga möbler ger dem den respekten som jag tycker att dem ska ha....alltså här är fräscht och att dem är värda det....precis som alla andra människor i samhället. (Matilda)

Karin och Peter beskriver miljön, inredningen och platsen där man träffas som väldigt viktig i inledningen av en kontakt. Allteftersom klienten känner att den kan lita på sin handläggare blir scenen på vilken man möts allt mindre betydelsefull. De gav som exempel ett hembesök

de gjord för en tid sedan. Klienten hade suttit och druckit ett glas vin vid poolen och känt sig trygg och på hemmaplan. Andra mötet hade skett nere på socialkontoret i deras besöksrum. Den myndighetskänsla som socialkontoret förmedlar hade gjort klienten mer återhållsam, tillstramad och eftertänksam i sina svar. Kalle likt Eva anser att det sterila rummet kan sätta upp hinder för mötet, och säger följande:

Initialt har det större betydelse än vad det har i det långa loppet. För har jag väl en relation, så tror jag att det kanske spelar mindre roll var jag är någonstans. Men till en början har det jättestor betydelse. Att kliva in i en steril miljö, typ kontorslandskap med ett stort skrivbord mellan sig är att sätta upp hinder. Jag bjuder gärna på kaffe och försöker göra det så lättsamt som möjligt, då blir det inget motstånd i mötet. Så det spelar roll...(Kalle)

### 7.5.2 Samtalsrummen

Vi har under föregående rubrik sett att den miljö som besökare möter påverkar bilden av socialkontoret. Av ännu större betydelse för relationsskapandet och för maktförhållandena menar de intervjuade socialsekreterarna att besöksrummets utformning är.

Camilla som arbetar i Lågby hoppas att deras besöksrum förmedlar en trygg känsla:

*Alltså det är skillnad att sätta sig i en Kinnarpstol med rak rygg än att sjunka ner i en skinnsoffa....det är det. Hade det varit en steril miljö tror jag att klienten hade upplevt det som en hotfull miljö. [...] Just detta här förmedlar en känsla av en stökig verksamhet. Här har vi satt vad som blev över.... Men och andra sidan förmedlar det en behaglig känsla.... Vi lägger kraft på andra saker. (Camilla)*

I Mellanstad beskrivs besökslokalerna såhär av Valdemar:

*Jag kan ju bara titta på två besöksrum som vi har här. Vi har ett förskräckligt besöksrum där borta, inget fönster, några fruktansvärt tråkiga stolar. Jag är inte precis stor men man får nästan ändå tränga sig ner i dom. Man kan inte sitta avslappnat. Utan du sitter som en jävla pinne. Sen öppnar du och tittar in, här, i tvåan. Det är lite bredare, man kan sitta lite såhär. Lite avslappnat. (Valdemar)*

Valdemar berättar att han eftersträvar en harmoni i besöksrummen men att det inte alltid går att uppnå på grund av lokalernas utformning. Bland socialsekreterarna finns vissa

”favoritrum”, bland annat *tvåan*, som har fått skönare fåtöljer och trivsammare inredning. Matilda håller med om att några av rummen inte är optimala:

Sen just i dessa lokaler hade vi kunnat göra lite mysigare....det har lite med att göra att vi inte har tid. Vi kommer att göra det mysigt....det är lite stelt nu. (Matilda)

Alla intervjuade socialsekreterare var överrens om att de ville ha ett besöksrum som dämpade klientens nervositet (Billquist, 1999) och som dämpade maktens närvaro i mötet (Skau, 2001). Socialsekreterarna i Lågby fick under tråkiga omständigheter chansen att prova på en modernare besöksmiljö.

Så här berättar Eva:

Vi hade ett mycket allvarligt mordhot från en mycket psykotisk klient och stängde under fyra dagar då vi flyttade upp i stadshuset. Då bestämde vi att vi inte skulle ta besök inne på kontoren utan vi skulle använda deras samtalsrum, som ändå är trevlig möblerat och lungt så. Alla våra klienter mår jättedåligt när dom kom upp där. Klienter som du sitter i behandlingssamtal med, konstruktivt, pratar en timme normalt sett var ute ur samtalsrummet på tjugo minuter. För dom tycker att man liksom gick in i någon sån här... Stramade upp sig och blev väldigt försiktig och avvaktande och så. För det var en annan miljö. Så jag tror miljön har oerhört stor betydelse. (Eva)

## 8. Sammanfattning

Vi har i vår uppsats ämnat undersöka socialsekreterares upplevelse av makt i mötet med klient vid frivillighet och tvång. Avsikten var att studera relationsskapandet gällande handläggning på både frivillig- och tvångsmässig väg. Vi ställde oss frågan vad som händer med relationen mellan socialsekreterare och klient när ett ärende går från frivillighet till tvång.

Alla sju intervjupersoner ansåg sig besitta ganska stor makt i arbetet med sina klienter och att denna makt yttrade sig tydligast vid handläggning av LVM. De flesta är överens om att relationen ställs på sin spets när ett LVM måste göras och att klienterna inledningsvis är arga och frustrerade. Av erfarenhet menar socialsekreterarna att detta ofta lägger sig efter en tid och att klienterna snarare visar en tacksamhet och förståelse för omhändertagandet. Därmed menar flera av socialsekreterarna att relationen faktiskt har stärkts efter ett tvångsomhändertagande. Två socialsekreterare har fått erfara handläggning av LVM där det inte fanns någon tidigare kontakt med klienten och därmed ingen relation. De båda menar att det är svårt att göra omhändertagande på klienter om där inte finns en relation i botten.

Enligt Johnsson är den fortsatta relationen mycket avgörande då klientens kontakt med samma socialsekreterare ofta fortskrider efter LVM-vården. En god relation bygger på ömsesidig kunskap och förståelse för varandra vilket är en utgångspunkt för att olika typer av insatser ska leda till positiva resultat.

Generellt sett är maktbegreppet ganska svårdefinierbart både vad forskare presenterar men även svaren från våra intervjupersoner. Det blev tydligt att socialsekreterarna upplevde maktbegreppet i en övervägande negativ bemärkelse. De kunde applicera begreppet i sammanhang då åtgärder skulle tillämpas mot klientens vilja. Skau menar att socialsekreterares dilemma är just att kunna ge hjälp samtidigt som man besitter makt genom sin samhällskontrollerande funktion. Därmed menar författaren att makten måste medvetandegöras för att kunna erbjuda god hjälp och service. Ett par socialsekreterare menade att de är medvetna om sin makt men att de försöker att inte tänka på den. Dock anser de forskare vi använt oss av att det är av stor vikt att socialarbetare reflekterar över makten i sitt arbete. Genom att medvetandegöra sitt eget förhållningssätt bidrar det till en tydligare och mer ändamålsenlig relation.

Det är tydligt hur miljön spelar en tydlig roll i mötet med klienten. Den verkar kunna skapa en myndighetskänsla och förstärka tjänstemannens makt samtidigt som den kan låta makten ”vila” ett tag och istället verka lugnande och avslappnande. Två olika sätt att tänka kring

miljö och inredning presenteras i vår uppsats. Hur kan det komma sig att man resonerar så olika? Vilken variant tilltalar klienten?

Likt socialsekreteraren besitter även klienten en viss makt vilken grundar sig i relationen mellan socialsekreterare och klient. Då en person blir klient hamnar han/hon automatiskt i ett beroendeförhållande till sin hjälpare. Att som klient återta en del av den förlorade kontroll som detta innebär kan göras genom olika strategier. Genom att vägra vissa insatser, utebli från avtalade möten eller bli hotfull är några exempel på sådana maktåtertagande strategier. I LVM-ärenden är detta mindre effektivt då klientens samtycke inte krävs för att en insats ska bli aktuell.

## 9. Avslutande diskussion

Äntligen ges tillfälle åt oss att uttrycka våra tankar och funderingar som väckts i samband med uppsatsskrivandet. Detta vill vi göra med hjälp av 3 rubriker: *kontakt eller relation?*, *Makten som faktor* och *Bör frivillighet och tvång blandas?*

### Kontakt eller relation

Redan vid andra intervjutillfället uppmärksammade vi skillnaden bland våra intervjupersoner gällande benämningen på samspelet mellan socialsekreterare och klient. Ska det kallas en kontakt eller en relation? Vissa menade att det bör kallas en myndighetsrelation. Kontakt tycker vi låter väldigt kallt och förutsätter en viss distans mellan hjälparen och den hjälpsökande. Orden relation kan å andra sidan uppfattas gränslös och anspela på tanken att båda parter har lika mycket makt och utbyte av varandra, vilket inte är fallet. Det intressant är dock att de som förespråkade ordet kontakt arbetade som LVM-handläggare och därför var involverade i klientens ärende under en kort och begränsad period. De menade att relationsskapande varken var avgörande eller en förutsättning för god kontakt och ett gott samarbete. SoL-handläggarna, som ofta träffar klienten under en mycket längre tid använde ordet relation. Kanske inte så förvånande med tanke på tidsaspekten samt det faktum att den hjälpsökande oftast har en frivillig kontakt med socialtjänsten.

Vi tror att den optimala interaktionen mellan en hjälpsökande person och en socialsekreterare befinner sig någonstans mitt emellan relation och kontakt. Alltså menar vi att den maktfaktor som förknippas med kontaktbegreppet inte bör gå förlorad eftersom verksamhetens makt, symboliserad i socialsekreteraren, legitimerar hjälpen som förmedlas. Överlag blev vi mycket förvånade över hur viktig socialsekreterarna upplevde att relationsskapande var. Vi hade visserligen förväntat oss att Lågby-handläggarna skulle tycka att det är viktigt med tanke på att de har en öppen verksamhet där de kommer klienterna nära. De träffas flera gånger i veckan och bland annat lagar mat tillsammans. Mellanstad uppfattar vi mer service-orienterade då vi upplever dem se sig själva som erbjudare av en viss typ av tjänster. Men oberoende av de båda verksamheternas ganska skilda sätt att arbeta och resonera kring sitt klientarbete tänkte de mycket lika kring just relationens avgörande roll i mötet med klienten.

## Makten som faktor

Innan vi inledde intervjuerna hade vi en föreställning om att det skulle bli klurigt att prata om makt. Vi trodde att ämnet skulle vara tabu och att socialsekreterarna inte skulle vilja kännas vid den makten som vi tycker de har. Men så fel vi hade. Intervjupersonerna hade reflekterat kring, inte bara makten i deras roll som socialsekreterare, men även över deras eget förhållningssätt till den och på vilket sätt de kunde använda den som verktyg i sitt arbete.

Men lättast att prata kring var ändå våra frågor om miljön. Vi mötte två helt olika socialkontor men helt olika sätt att se på miljöns utformning. Städerna vi besökte skiljer sig i storlek vilket skulle kunna vara en förklaring till skillnaderna. Men egentligen kan vi inte riktigt förklara vad som gjort dem så olika. Mellanstad har säkerhetsanordningar, fräsch och påkostad inredning medan Lågby säger att personalens tillgänglighet skapar ömsesidig respekt varför de inte behöver ”gömma” sig bakom en skottsäker ruta. Vem har ”rätt”? Och finns det något ”rätt sätt” att inreda ett socialkontor? Frågan är vem och vad som prioriteras, en god och säker arbetsmiljö för socialsekreterarna eller en hemtrevlig, lite sliten inredning för klienterna? Har klienter inte sinne för inredning?

Miljöns makt har egentligen med distans att göra. Vi anser att man genom att förstärka distansen mellan tjänstemannen och klienten tydliggör makt. Samtidigt tror vi att det kan bli problematiskt om miljön inte hjälper till att skapa en gräns: det ska inte vara två kompisar som sitter och snackar. Vi må ha hårddragit Mellanstad och Lågby: Den stora staden som är mekanisk, säkerhetstänkande och serviceinriktad och den lite mindre byn som ständigt har klienterna bredvid sig, lägger tyngdpunkten på relationsskapande och är mer odistanserad. Vi vet inte vilken variant vi tycker är ”bäst” eller vilken grundsyn vi själva förespråkar. Kanske en kombination även här är på sin plats? Kanske ska vi nöja oss med att konstatera dess skillnader och vara tacksamma för att vi fått insyn i två helt olika sätt att bedriva kommunalt socialt arbete.

## Bör frivillighet och tvång blandas?

Avslutningsvis vill vi lyfta fram en fråga som vi skulle tycka vore intressant för fortsatt forskning. Vi återvänder till våra två olika socialkontor. Mellanstad har valt att dela upp sin vuxenverksamhet i frivillighet (SoL-ärnden) och tvång (LVM-ärnden). När en LVM-anmälan görs övertar alltså en LVM-handläggare ärendet fram tills dess att ett eventuell omhändertagande är gjort och klienten placerats på institution. I Lågby har man istället valt att ha samma socialsekreterare genom hela processen. När en LVM-anmälan görs på en

aktuell klient gör alltså SoL-handläggaren LVM-utredningen. Vi har funderat mycket kring hur detta påverkar relationen. Får SoL- och LVM-handläggaren olika roller? Vilka förtjänster respektiver nackdelar finns med att byta socialsekreterare under själva tvånget? Detta skulle vi tycka vore intressant att undersöka vidare.



## Referenslista

### Tryckta och elektroniska källor

Arlebrink, J (2005). *Tvångsvård vid missbruk, LVM i teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur

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

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

Billquist, L & Skårner, A (2009). *En påtvingad relation? Kontaktmannskapets utövande och villkor inom LVM-vården*. Stockholm: Edita

Carlsson, B (2003) *Så blir det hjälp - om hjälpprocesser i socialt arbete*. Göteborg: Intellecta Docusys AB

Danermark, B (2006). ”Socialt arbete och kunskap – tre metateoretiska mönster”. I Blom, B, Morén, S, Nygren, L (red.) *Kunskap i socialt arbete. Om villkor, processer och användning*. Stockholm: Natur & Kultur

Daudi, P (1987). ”Maktens diskurs – om begreppets genealogi och maktutredningens möjligheter” i Petersson (red.) *Maktbegreppet*. Stockholm: Carlsson Bokförlag

Ekendahl, M (2001). *Tvingad till vård, missbrukares syn på LVM, motivation och egna möjligheter*. Edsbruk: Akademityck AB

Elmér, Å, Blomberg, S, Harrysson, L, Peterson, J (2000). *Svensk socialpolitik*. 20 uppl. Lund: Studentlitteratur

Giddens A, (1977). *Studies in social and political theory*. London: Hutchinson

Goffman E, (1961). *Totala institutioner. Fyra essäer om anstaltslivets sociala villkor*. Stockholm: Rabén och Sjögren

Goldberg, T (2005) ”Narkotika” i Goldberg, T (red.) *Samhällsproblem*. 6 uppl. Lund: Studentlitteratur

Halvorsen (2006) *Samhällsvetenskaplig metod. Teori, forskning, metod*. Lund: Studentlitteratur

Hörnqvist, M (1996). *Foucaults maktanalys*. Stockholm: Carlsson bokförlag

Johnsson, E (2006). *Tvångsvård enligt LVM. En studie om socialsekreterares och klienters erfarenheter och upplevelser av LVM-situationen*. Mölndal: Intellecta docusys

Järvinen, M (2002) ”Hjälpens universum – ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system”. I Meeuwisse, A & Swärd, H (2002)(red.) *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Natur och Kultur

Kvale, S (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur

Larsson, S (2005) ”Kvalitativ metod –en introduktion” i Larsson, S, Lilja, J & Mannheimer, K (2005) (red.) *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur

LVM (1988:870) *Lagen om vård av missbrukare i vissa fall*

May, T (2001). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur

Nilsson, R (2008). *Foucault, en introduktion*. Malmö: Égalité  
Foucault, M (1993). *Övervakning och straff*. Lund: Studentlitteratur

Norström, C & Thunved, A (2008). *Nya sociallagarna. Med kommentarer, lagar och förordningar som de lyder den 1 januari 2008*. 21 uppl. Norstedts Juridik AB

*Om socialtjänsten* (proposition 1979/80:1)

Petersson, O (1987) ”Introduktion” i Petersson, O (red.) *Maktbegreppet*. Stockholm: Carlsson Bokförlag

Skau, G M (2001). *Mellan makt och hjälp Förhållandet mellan klient och hjälpare i ett samhällsvetenskapligt perspektiv*. Stockholm: Liber

SoL (2001:453) *Socialtjänstlag*

Trevithick, P (2008). *Socialt arbete, teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur

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

## Intervjuer

Camilla. Intervju genomförd 091202.

Eva. Intervju genomförd 091201.

Kalle. Intervju genomförd 091209.

Karin. Intervju genomförd 091125.

Matilda. Intervju genomförd 091127.

Peter. Intervju genomförd 091125.

Valdemar. Intervju genomförd 091126.

# Bilaga 1

## Intervjuguide

### TEMA 1: Vad händer med relationen mellan socialsekreterare och klient då ärendet går från frivillighet (SoL) till tvång (LVM)?

1. Hur bygger ni upp en god relation eller allians med klienten?
2. Vad kännetecknar en god relation?
3. Ställs det andra krav på relationen då det handlar om tvång (LVM)? I så fall vilka?
4. Hur upplever ni valet att dela upp verksamheten i frivillighet och tvång? Påverkas relationen? Får ni olika roller?

### TEMA 2: Hur upplever och förhåller sig socialsekreterare till makt i förhållande till klient?

1. Upplever du att du kan påverka klienter i egenskap av deras (LVM-)handläggare? I så fall på vilket sätt?
2. Hur har du reflekterat kring maktens betydelse i vuxenbasens arbete
3. Vad har du för förhållningssätt till makt gentemot klienten? Hur gör du klienten delaktig i beslut av insats? (Tror du att du hörade haft ett annat förhållningssätt om du var SoL/LVM-handläggare? Kan du i vissa sammanhang förstärka eller underminera makt i mötet?)

### TEMA 3: Vilka strategier kan, enligt socialsekreterares uppfattning, klienter använda i strävan efter ökad kontroll i utredningssituationen?

1. I vilken utsträckning upplever du att klienten besitter makt i mötet med dej? Hur skiljer det sig mellan ett SoL- respektive LVM-ärende?
2. Vi tänker att klienter kan uppleva att de förlorar kontrollen vid LVM-anmälan. Kan du ge några exempel på när klienter försöker återfå denna kontroll?

### TEMA 4: På vilket sätt manifesteras makt genom miljöns utformning?

1. Upplever du att miljö/inredningen har betydelse i mötet med klienten? På vilket sätt? Kan miljön påverka relationen positivt eller negativt?
2. Vad tror du att samtalsrummet förmedlar för känsla åt klienten? Även åt dig?
3. Vilka säkerhetsanordningar finns på arbetsplatsen? Hur reagerar klienter på dessa?