

# Stick härifrån men välkommen åter

## Om socialtjänstens uppsökande arbete med avvisande personer

Therese Richardsson

---

Lunds Universitet  
Socialhögskolan  
Vt-10



Handledare: Sara Helmersson

# Abstract

Author: Therese Richardsson

Title: Just leave but feel free to come back: on the social services outreach work with people who renounce the need for help.

Supervisor: Sara Helmersson

In this study I have been interested in the meetings that take place between outreach workers in social services and people who involuntarily are approached. More specifically, I have focused on the meetings with adult people who renounce the need for help from the outreach workers. The purpose of this study was to seek an interpretation and an understanding of how outreach work could be motivated with these persons. To achieve the aim, I conducted interviews with seven outreach workers and the study is based on their statements. In the material I could make three assumptions that all the respondents mentioned in order to explain the continued work with people who renounce the need for help: that both people and situations are changing over time, that there are both positive and negative consequences of certain ways of living and the idea of that a person always wants to be able to choose. These assumptions indicates why people may need help even though they renounce it and give raise to arguments of why the respondents believe that the further work is desirable. The three most prominent arguments was about building trust, be able to provide options and reduce the risk that people will meet with misfortune. The concepts which I applied to analyze the material were paternalism/parentalism and empowerment. Using these, I have been able to perceive the hazy border that sometimes exists between the experience of helping people and to control them.

Keywords: outreach work, social service, involuntary, paternalism, empowerment

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1. INLEDNING</b> .....	<b>4</b>
1.1 PROBLEMFÖRMULERING .....	4
1.2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR .....	5
1.3 AVGRÄNSNING .....	5
<b>2. METOD</b> .....	<b>6</b>
2.1 METODVAL.....	6
2.2 URVAL.....	7
2.3 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT .....	8
2.4 BEARBETNING OCH ANALYS AV INTERVJUMATERIALET.....	9
2.5 RESULTATENS TILLFÖRLITLIGHET .....	10
2.6 ETISKA ÖVERVÄGANDEN.....	11
<b>3. TIDIGARE FORSKNING</b> .....	<b>12</b>
3.1 BEGREPP .....	12
3.2 LITTERATURSÖKNING .....	12
3.3 ATT VARA TILL LAGS OCH VARA TILL FÖR LAGEN .....	13
3.4 ATT SKAPA ELLER SKIPPA KONTAKT.....	14
3.5 OFFENTLIG MARK SOM PRIVAT OCH PERSONLIG .....	16
3.6 FÖRÄNDRA ELLER FÅ VARA .....	17
<b>4. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER</b> .....	<b>17</b>
4.1 PATERNALISM - PARENTALISM.....	18
4.2 EMPOWERMENT.....	19
<b>5. RESULTAT OCH ANALYS</b> .....	<b>20</b>
5.1 ANTAGANDEN GENOM ERFARENHET.....	20
5.1.1 Föränderlighet.....	21
5.1.2 Fängslande frihet.....	25
5.1.3 Att vägra vilja eller vilja välja.....	27
5.2 ARGUMENT FÖR ATT FORTSÄTTA.....	29
5.2.1 Förtroende.....	29
5.2.2 Ta ett nej men ge ett alternativ .....	32
5.2.3 Hålla koll eller kontroll .....	34
<b>6. AVSLUTANDE DISKUSSION</b> .....	<b>36</b>
<b>7. KÄLLFÖRTECKNING</b> .....	<b>39</b>
<b>BILAGA 1</b> .....	<b>42</b>
<b>BILAGA 2</b> .....	<b>43</b>

## **Förord**

Tack uppsökarna för orden

Tack Sara för hjälpen att tänka kring dem

Tack min långa vän för att du har hämtat ner min vilja då den suttit i trädtopparna

Tack min lite kortare för att du har plockat upp den då den legat på marken

Malmö, 17 maj 2010

Therese Richardsson

# 1. Inledning

## 1.1 Problemformulering

Socialtjänsten bör enligt lag bedriva uppsökande arbete. I 3 kap 1 § socialtjänstlagen (2001:453) beskrivs att det till socialnämndens uppgifter hör att främja förutsättningarna för goda levnadsvillkor genom bland annat uppsökande arbete. I 3 kap 7 § står även att den uppsökande verksamheten ska sprida kunskap om skadeverkningar av missbruk och informera om hjälpmöjligheter. I 4 § samma kapitel står att socialnämnden i den uppsökande verksamheten ska upplysa om socialtjänsten och erbjuda sin hjälp (socialtjänstlagen, 2001:453). Så långt är allt klart, men ur dessa konstateranden föds frågor som långt ifrån är lika klara och som ligger till grund för syftet till min uppsats. Frågor som behandlar det uppsökande arbetets karaktär och de dilemman som ryms där är ingenting som lagen ger direktiv om. Istället verkar det vara något som den enskilda uppsökaren får utveckla och hantera.

Att bedriva uppsökande arbete ingår alltså i socialtjänstens uppdrag. I vissa kommuner finns hela verksamheter som arbetar uppsökande medan det i andra kommuner kan vara enskilda socialsekreterare som har det uppsökande arbetet inkluderat i sina arbetsuppgifter. Det uppsökande arbetet kan beskrivas som en form av inåtriktat socialt arbete på så sätt att uppsökare behöver uppmärksamma den egna organisationen på att det finns personer som inte själva söker sig till socialtjänsten. Socialtjänstens uppsökande arbete kan därför ses som en komplementär verksamhet på så vis att det kompletterar ett system som inte anser sig vara felfritt. Det uppsökande arbetet är dock till stor del utåtriktat då uppsökare riktar sig till en målgrupp och söker sig till platser där dessa personer förväntas vara. Att som uppsökare leta upp personer som antas behöva hjälp kan väcka hopp på både gott och ont. Det kan vara viktigt att väcka hopp om en förändring, men att väcka hopp om något som inte visar sig vara möjligt kan vara mer än problematiskt. (Malmsten, 2009).

Ett uppsökande arbete handlar till stor del om att komma i kontakt med personer som man inom, exempelvis socialtjänsten, ser anledning att sätta sig i förbindelse med. Dessa försök till kontaktskapande mellan socialtjänsten och de personer som denna riktar sig till är av stor betydelse för hur relationerna mellan dessa kommer att se ut framledes (Andersson, 2009).

Att som uppsökare erbjuda socialtjänstens hjälp är inte enkelt de gånger då den uppsökta målgruppen visar att de inte vill ta del av stödet eller anser sig ha något behov av att göra det. Arbetet har en karaktär av oombedd närvaro där hjälpen riktas mot personer som kanske inte är intresserade av den. Arbetet som uppsökare blir ett dilemma då uppsökarna vänder sig till personer som, av socialtjänsten, anses vara i behov av hjälp men som själva inte uttalar detta behov (Skau, 2001).

Dessa sammanhang blir särskilt problematiska då det uppsökande arbetet riktar sig mot en vuxen målgrupp som bär ansvaret för sig själva. Frivilligheten till kontakt med socialtjänstens uppsökare är styrande, därav stöter uppsökare ibland på personer som avvisar dem. I min uppsats kommer jag att intressera mig för just detta och för den komplexitet som ryms inom dessa möten.

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet är att söka en tolkning till och en förståelse för hur uppsökande arbete motiveras med vuxna personer som avsäger sig ett behov av hjälp.

- Vad kan det finnas för bakomliggande antaganden kring vuxna personers hjälpbehov?
- Vilka argument kan lyftas fram för att fortsätta söka upp personer som säger nej till erbjudanden om hjälp?

## 1.3 Avgränsning

Det uppsökande arbetet riktar sig till olika grupper och enskilda personer i samhället. I socialtjänstlagen nämns fysisk och psykisk sjukdom, missbruk och äldre som områden lämpade för uppsökande verksamhet. Eftersom att arbetet sannolikt ser olika ut beroende på vilken målgrupp det vänder sig till så kommer jag att avgränsa mig till uppsökande arbete som riktar sig mot vuxna. Att jag väljer att fokusera på vuxna istället för ungdomar beror på att arbetet med ungdomar har ett större inslag av skydd och tvång som arbetet med vuxna inte har i samma utsträckning. Detta gör det intressant att se på det uppsökande arbetet i förhållande till den vuxnes egna val och hur arbetet kan motiveras då den denne avfärdar ett behov av hjälp.

## 2. Metod

### 2.1 Metodval

För att kunna besvara mina frågeställningar och nå syftet med min uppsats krävdes att jag samtalande med personer som representerar socialtjänstens uppsökande verksamhet. Som jag nämnde inledningsvis är det de enskilda uppsökarna som får utveckla och hantera hur det uppsökande arbetet ser ut. Därför borde det också vara dessa personers tankar, erfarenheter, åsikter, attityder och känslor som är av vikt då jag undersöker det uppsökande arbetets karaktär. Uppsatsen har således en kvalitativ utgångspunkt där jag söker en möjlig tolkning och förståelse för hur uppsökande arbete under vissa omständigheter kan motiveras snarare än en renodlad förklaring (Levin, 2008).

Den kvalitativa forskningens fördelar är flera. En stark sida är att den skapar beskrivningar som är förankrade i hur verkligheten ser ut. Detta betyder inte att den återger verkligheten på ett förenklat sätt eller att man förväntas beskriva ett faktum. Snarare betyder det att man försöker hantera verklighetens många nyanser och därmed ger större tolerans för motsägelser i empirin. Kvalitativ forskning tenderar därför att ge mer än en giltig förklaring, vilket inte ska ses som en svag analys utan istället som en god återspeglning av den ibland komplexa verklighet som finns (Denscombe, 2006).

Allmän kritik som ibland riktas mot kvalitativ forskning är att kunskapen som kommer fram inte går att generalisera (ibid.). Jag menar att detta inte blir något bekymmer i min studie eftersom att en generalisering inte är mitt syfte. Snarare har jag intresserat mig för att undersöka på vilket eller vilka sätt man skulle kunna besvara syftet och de tillhörande frågeställningarna.

För att på bästa sätt skapa förståelse har studien baserats på semistrukturerade intervjuer. Jag menar att intervjusituationer behövdes för att låta svaren vara så komplexa som möjligt. I de fall då möten inte har kunnat genomföras och då intervjuerna har skett via mail så har möjligheten ändå funnits för öppna svarsalternativ snarare än utvalda svar att välja mellan. De semistrukturerade intervjuerna har visserligen inneburit att jag har haft en lista med ämnen att behandla och frågor som ska besvaras, men som intervjuare har jag varit öppen för att ordningsföljden kan förändras. Jag har sett det som en förtjänst att den intervjuade utvecklar

sina egna tankar och kommer med nya infallsvinklar till intervjuens utformande (Denscombe, 2006). Jag är medveten om att denna förtjänst delvis fallit bort vid de intervjuer som har genomförts via mail.

Hade jag valt en strukturerad intervju istället hade risken funnits att mina respondenter inte fritt skulle kunna ha uttryckt sina tankar utan istället tvingats in i redan förutbestämda kategorier och fack (May, 2009). Jag ansåg mig inte från början veta vad som var viktigt och vad som eventuellt skulle kunna komma upp i intervjuerna, därav lämnade jag till stor del åt intervjupersonerna att utveckla det som var av relevans i sammanhanget.

Intervjuerna som jag har genomfört befinner sig på en glidande skala mellan semistrukturerade och ostrukturerade intervjuer, på så sätt att de blev mer ostrukturerade ju mer benägen respondenten var att utveckla sina tankegångar. I dessa fall tenderade mina frågor att fungera mer som riktmärken eller teman för intervjun. Att överlag tillåta de intervjuade att tala fritt är ofta ett bättre sätt att upptäcka nya infallsvinklar, vilket jag var intresserad av (Denscombe, 2006).

Vidare har jag varit medveten om vikten av att jag som intervjuare måste vara öppen för respondenternas svar och inte avfärda något som oviktigt, eftersom risken finns att jag då återgår till mina egna tolkningar och förutfattade meningar. För att kunna hantera detta behövde jag vara medveten om min egen förståelse och meningsstruktur och att den skulle kunna vara olik mina intervjupersoners (Aspers, 2007). I mitt fall krävdes att jag särskilt reflekterade över detta då jag själv har erfarenhet av praktik i uppsökande verksamhet och själv har stött på det fenomen jag har undersökt i denna studie.

## 2.2 Urval

Den typ av urval jag har använt mig av är vad som kallas ett strategiskt urval. Det innebär att jag har valt ut dem som ska ingå i min studie utifrån den specifika position och kunskap de besitter. I mitt fall handlar det om att jag har sökt upp personer som arbetar i socialtjänstens uppsökande verksamhet för vuxna och som på grund av denna särskilda position har en unik inblick och därför något speciellt att bidra med i min undersökning (Denscombe, 2006).



Studien baseras på fyra intervjutillfällen som ägt rum då jag träffat respondenten personligen. Vid ett av dessa tillfällen var det två respondenter närvarande samtidigt. Utöver dessa intervjuer har jag genomfört två intervjuer via mail. Personerna som jag har intervjuat är alla yrkesverksamma uppsökare inom verksamheter som vänder sig till någon/några av följande grupper: missbrukare, psykiskt sjuka och hemlösa. Jag kommer dock inte att ta detta i beaktning i analysen. De medverkande kommer från tre olika kommuner och representerar fyra olika verksamheter.

### 2.3 Tillvägagångssätt

För att nå intervjupersoner använde jag mig av kontakter jag skapade då jag gjorde min praktik. Jag kände till att verksamheten jag praktiserade i har stött på den företeelse jag avsåg att undersöka och jag har också haft möjlighet att knyta kontakter med andra uppsökande verksamheter för att diskutera ämnet. May (2009) skriver att när förtroende väl har byggts med någon eller några från fältet kan detta användas till att komma i kontakt med ytterligare intervjupersoner vilket var min tanke då jag påbörjade sökandet efter personer som ville medverka i min studie.

Det har funnits en viss svårighet att hitta intervjupersoner. Jag upplever att detta beror på att det uppsökande arbetet som område inte är ett särskilt utbrett fält, vilket har inneburit att jag har haft ett begränsat antal personer att tillfråga. Jag har vänt mig till socialtjänsten i flertalet kommuner och frågat om de bedriver uppsökande arbete men fått ett nekande svar eller inget svar alls. I de fall kommunerna har bedrivit uppsökande arbete har det varit svårt att få till stånd intervjuer på grund av tidsbrist hos verksamheten eller på grund av att verksamheten har befunnit sig för långt bort från mig. För att ändå utnyttja dessa kontakter har jag vid två tillfällen valt att genomföra intervjuer via mail. Jag är medveten om att denna typ av intervjuer tenderar att ge ett mer knapphändigt material då möjligheten till följdfrågor uteblir samt att det blir mer tidsmässigt krävande för intervjupersonen att ge informationen skriftligt istället för muntligt. Jag valde ändå att genomföra dessa intervjuer för att få perspektiv från fler verksamheter. Intervjupersonerna hade under tiden de besvarade mina frågor möjlighet att nå mig för frågor via både mail och telefon. Jag hade också möjlighet att höra av mig till dem för att få förtydliganden om detta behövdes.

Att jag vid ett tillfälle genomförde en muntlig intervju med två respondenter samtidigt var egentligen inte planerat men jag tog tillfället i akt då ytterligare en person ville medverka. Jag var medveten om risken att dessa personer skulle kunna påverkas av varandra under intervjuens gång samt risken att någon skulle kunna tona ner sina egna synpunkter. Jag valde att bortse från detta till förmån för möjligheten att få ännu en röst hörd. Att intervju flera personer samtidigt kan få den positiva effekten att deltagarna bemöter varandras synpunkter och därmed ger fylligare svar, vilket jag upplevde att personerna i detta fall gjorde (Denscombe 2006). Innan jag genomförde intervjuerna skrev jag ett informationsbrev som jag lät intervjupersonerna läsa innan intervjuerna ägde rum (se bilaga 1).

Inför intervjutillfällena skrev jag en intervjuguide där jag hade ett antal övergripande frågor baserade på teman utifrån mitt syfte. Under dessa frågor hade jag fler mindre frågor som tillhörde de övergripande (se bilaga 2). Min tanke med intervjuguiden var att ha den som underlag för att täcka de teman jag ansåg behöva för att besvara mitt syfte, inte att strikt följa den. Under intervjun kom intervjupersonen ibland in på frågor jag hade tänkt ställa längre fram och ibland lyfte personerna upp nya frågor. Detta var jag från början öppen inför då det kan skapa nya infallsvinklar och leda till ett dynamiskt samspel mellan intervjupersonen och mig (Kvale, 1997). Jag är medveten om att detta samspel samt möjlighet till följdfrågor saknas i mina mailintervjuer.

Intervjuernas längd varierade mellan ca 45 min – 1 timme. Vid de intervjuer som genomfördes via mail har intervjupersonerna blivit ombudda att lägga ner ungefär denna tid på att besvara frågorna. Av de intervjuer som skedde vid möten har samtliga blivit inspelade på band efter godkännande av intervjupersonerna. Då jag hade för avsikt att hålla intervjuerna relativt öppna var jag också beredd på att de kunde bli ganska fylliga, därav ansåg jag att bandinspelningen behövdes för att i efterhand kunna få en god överblick av materialet (May, 2009). Intervjuerna utfördes på intervjupersonernas arbetsplatser då vi gemensamt ansåg att det var enklast. I ett fall ägde intervjun rum hemma hos intervjupersonen eftersom det var smidigast i det fallet.

## 2.4 Bearbetning och analys av intervjumaterialet

Efter genomförandet av de muntliga intervjuerna transkriberade jag dem. Transkriberingen återger intervjuerna i sin helhet då jag vill vara öppen för att allt som sägs kan ha relevans för

att besvara mitt syfte. Att plocka bort delar som jag vid en första anblick anser mindre väsentliga skulle kunna leda till att jag missar nya infallsvinklar och perspektiv som jag inte tidigare tänkt på. Det är viktigt att vara öppen för den data som intervjuerna ger (May, 2009). Mailintervjuerna läste jag och i något fall hörde jag av mig via telefon till en av intervjupersonerna för att få svaret på en fråga förtydligat.

Då transkriberingen var färdig skrev jag ut samtliga intervjuer och läste igenom dem. För att få en överblick och för att närma mig mitt syfte med studien bestämde jag mig för att kategorisera materialet utifrån mina frågeställningar. Därefter förde jag in relevanta delar ur empirin under varje kategori för att sedan reflektera kring detta utifrån den tidigare forskning jag funnit samt utifrån mina teoretiska utgångspunkter för studien (Denscombe, 2006).

## 2.5 Resultatens tillförlitlighet

Eftersom min studie baseras på intervjuer har jag behövt vara medveten om de olika faktorer som kan påverka en intervjusituation. Dessa faktorer har mycket att göra med min identitet som forskare men framförallt vad min identitet betyder för den som intervjuas (Denscombe, 2006). Det kan därför vara svårt att veta på vilket sätt jag har påverkat intervjun. I mitt fall var det viktigt att jag var medveten om det faktum att jag sen tidigare känner eller är bekant med flera av intervjupersonerna och att detta kan spela roll för intervjun. Detta skulle kunna ses som negativt då det finns risk att intervjupersonerna har anpassat sina svar efter vad de tror att jag vill veta. Detta är dock alltid en risk, och i mina fall upplevde jag att vår relation sen tidigare istället tillät intervjun att vara öppen, vilket jag tror beror på att vi tidigare har diskuterat det jag undersökte och att ämnet därför föll sig naturligt. Även om klimatet under intervjun kändes öppet var jag noga med att själv inte uppmuntra till en konversation. Snarare höll jag mig neutral genom att återgå till det frågeformulär som jag förberett innan intervjun (ibid.) Frågeformuläret var detsamma under samtliga intervjuer och utformades efter att jag läst in mig på relevant forskning inom ämnet för att distansera mig från mina egna tidigare erfarenheter. Enligt Kvale (1997) finns en risk att egna erfarenheter kan leda till att man skriver, tolkar och rapporterar allting ur ett visst perspektiv. Jag menar att inläsandet av den tidigare forskningen kan ha hjälpt till att undvika detta. Vidare tror jag att egna erfarenheter och de tidigare relationerna med vissa av intervjupersonerna kan möjliggöra ett bredare perspektiv så länge jag är medveten om att dessa faktorer också skulle kunna påverka negativt.

May (2009) skriver om vikten av att vara medveten om sin förförståelse. Detta är något som är viktigt att förhålla sig till och reflektera kring, vilket jag har gjort. Förförståelsen har i mitt fall varit positivt på så sätt att jag har haft en viss inblick i uppsökarens arbetsinsats. Risken med att ha en förförståelse kan vara att intervjuerna koncentreras kring de förhållanden som jag tror existerar. Jag menar att jag genom reflektion och genom att ha läst tidigare forskning har försökt distansera mig från min förförståelse.

Då studien syftar till att försöka förstå uppsökarna jag intervjuar så är resultaten intressanta oavsett vad dessa pekar på. De resultat jag har fått fram kan omöjligtvis generellt visa vilka förklaringar uppsökare ger, men detta är inte heller mitt syfte. Snarare har jag varit intresserad av att vara öppen för olika infallsvinklar till förståelse och för detta kan antalet intervjupersoner vara ganska litet utan att studien förlorar sitt syfte (May, 2009). Det som framkommer i intervjuerna är egentligen bara gällande för de sju personer som ingår i min studie men kan eventuellt i viss mån spegla hur uppsökare kan tänka kring ämnet.

## 2.6 Etiska överväganden

För att bevara intervjupersonernas anonymitet i framställningen av materialet så har jag använt fingerade namn. Jag har heller inte angett varifrån eller från vilken verksamhet intervjupersonerna kommer. Då jag till stor del har använt mig av tidigare kontakter för att nå intervjupersoner finns det en risk att intervjupersonerna kan uträna vem någon annan är. Det här är något som är svårt att undgå och något som har fått vägas mot att inte alls få tillgång till intervjupersoner.

Vid intervjuerna har jag utgått från vetenskapsrådets direktiv (2002) för humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning vilket betyder att jag tillämpar informationskrav, samtyckeskrav, konfidentialitetskrav och nyttjandekrav. I informationsbrevet som jag skickade ut har jag skrivit om syftet med min studie samt att deltagandet är frivilligt och kan avbrytas när som helst. Samtycke har inhämtats till att spela in de muntliga intervjuerna på band och jag har upplyst intervjupersonerna om att allt material behandlas varsamt och bara är tillgängligt för mig och min handledare (Vetenskapsrådet, 2002). Jag har också lämnat kontaktinformation för eventuella frågor samt informerat om var den färdiga uppsatsen publiceras.

### 3. Tidigare forskning

#### 3.1 Begrepp

Något som visade sig vara lite problematiskt var vilket begrepp jag ska använda då jag avser de personer som avsäger sig ett behov av hjälp från uppsökarna. I litteraturen används framförallt ordet *klient* men också förekommer begrepp som *den hemlösa*, *missbrukaren* eller *den psykiskt sjuka*, beroende på vilken målgrupp som beskrivs. Motsvarande begrepp återfinns också på engelska och norska (Erdal, 2007; Hong Chui & Mui Ho, 2006; Rooney, 1992; Rowe, 1999; Trotter, 2006). Då mina intervjupersoner talar om de personer jag avser i min studie talar de sällan om *klienten* utan snarare om *personen* eller *personen som söks upp/den uppsökta personen*. Det som blir problematiskt i min framställning är det som Trotter (2006) lyfter upp, nämligen att klienter inte blir klienter förrän de är överens med socialarbetaren om målen med interventionen. Eftersom att en uppsökare uppmuntrar klienten att acceptera de erbjudanden om hjälp som finns, så kan man enligt Trotter säga att uppsökaren jobbar för att hjälpa klienten att bli en klient. Med andra ord blir det problematiskt att använda sig av ordet *klient* då personerna jag avser inte är klienter vid detta tillfälle. Dock använder jag mig av ordet *klient* i följande avsnitt då det är detta som används i den tidigare forskning jag lyfter fram. Däremot kommer jag främst att använda olika varianter av ordet *personen* då jag framställer empirin eftersom intervjupersonerna själva gör så. Vidare krävs en kommentar om vilket uttryck som används för den som söker upp. I litteraturen används flera ord, såsom *socialarbetare* och *uppsökande socialarbetare* för att i olika sammanhang beskriva personen som bedriver uppsökande arbete. Motsvarande begrepp finns också på engelska och norska (Erdal, 2007; Erickson & Page, 1998; Kryda & Compton, 2008). Jag har valt att samla dessa under ordet *uppsökaren*.

#### 3.2 Litteratursökning

För att finna litteratur som är av relevans för ämnet har jag använt mig av söktjänster som ELIN@Lund, LIBRIS och LUP. Jag har också spenderat tid på biblioteken i Lund och Malmö för att orientera mig i vad som finns att tillgå. De sökbegrepp som framförallt har givit resultat har varit *outreach work* och *involuntary clients*. Utöver dessa har jag använt begrepp som *frivillighet*, *socialt arbete*, *självbestämmande*, *kontakt*, *relation*, *förtroende*, *paternalism* och *empowerment*. Dessa har sedan kombinerats på olika sätt samt använts på engelska.

Resurserna i min egen bokhylla har också varit till hjälp. Vidare har jag haft stor nytta av tips från olika kontakter samt läsa litteraturlistor i publikationer som varit relevanta för mitt ämne.

### 3.3 Att vara till lags och vara till för lagen

Återkommande i litteraturen är den dubbla roll som uppsökare har att anpassa sig till och de svårigheter som den kan föra med sig. Rowe (1999) beskriver att uppsökare arbetar åt två olika håll. Å ena sidan ska de försvara och stödja personerna de möter och å andra sidan ska de upprätthålla ordning eftersom att deras arbete lyder under lagar och förordningar som följer speciella regler och processer. Lipsky (1980) skriver om "gatuplansbyråkrater" och menar att oavsett vilka lagar och förordningar som välfärdstatens organisationer lyder under så är insatsens innehåll beroende av vem som utför den, detta eftersom den enskilda individen ofta har ett stort utrymme för eget omdöme.

Erdal (2007) menar att det är av vikt att uppsökaren förstår och accepterar den socialpolitiska kontext och den samhällsfunktion som präglar hjälpsystemet och som socialarbetaren därmed själv är en del av. Samtidigt är det inte mindre viktigt att uppsökaren intar klientens perspektiv och försöker skapa en insikt baserad på denna. I SSR:s yrkesetiska riktlinjer står att en socialarbetare ska motverka en riskabel utveckling för en person och samtidigt beakta risken för stigmatisering och sårad självkänsla för personen genom de insatser som görs (Akademikerförbundet SSR, 2010).

Pedersen & Vollebæk (2007) beskriver hur uppsökare står i ett spänningsfält mellan individen och samhället. Trots att relationen ska baseras på frivillighet så måste uppsökaren förhålla sig till den maktaspekt som uppkommer då uppsökarens arbete består av både omsorg och kontroll. Att arbeta uppsökande kan innebära ett arbete där man ska kunna skapa en relation genom vänskaplighet och samtidigt inneha en tanke om vart man vill att relationen ska leda. I praktiken kan det innebära att man arbetar utifrån en princip om att personer vid olika tillfällen är obenägna att ta beslut som ligger i linje med deras eget bästa. Detta kan till exempel bero på psykisk sjukdom eller att personerna inte vet vilka alternativa vägar som finns (Rowe, 1999).

I linje med detta diskuterar Eliasson (1995) begrepp som "ansvaret för den andre" och "respekten för hennes självbestämmande och integritet". Å ena sidan har man som

socialtjänstens företrädare ett ansvar för att tillgodose klientens rättigheter, å andra sidan måste man vara lyhörd och ha respekt för hur klienten upplever sin situation. Eliasson menar att linjen som skiljer dessa båda åt är hårfin. Men som Rowe (1999) skriver så kan ett erbjudande om hjälp till en svårt psykiskt sjuk person visa större respekt för dennes värdighet än att lämna stället för att man är rädd att tränga sig på då personen agerar avvisande.

Andersson (2007) diskuterar kontrollfunktionen i uppsökande arbete och menar att denna inte alltid behöver ses på ett negativt sätt av klienter. Istället kan det ge en känsla av trygghet att veta att det finns personer i närheten som kan hjälpa till om det skulle behövas. Om klienten däremot har dålig erfarenhet av sociala myndigheter kan upplevelsen av kontrollfunktionen snarare öka eller vara helt dominerande. Viktigt att förmedla är att man som myndighetsperson måhända har makt men genom att betrakta den som positivt laddad så blir det tydligare att den som har makten också sitter inne på möjligheter (Svensson et al. 2008).

Payne (2006) diskuterar definitioner av socialt arbete och menar att det är det som socialarbetare gör och riktar uppmärksamhet åt. När en socialarbetare lägger fokus på en person och dennes situation så medförs risken att det konstrueras ett problem, detta måste dock vägas mot de möjliga problem som kan finnas och vad de kan medföra om inget görs.

### 3.4 Att skapa eller skippa kontakt

Rowe (1999) skriver att det som först måste ske då en uppsökare närmar sig en potentiell klient är att försöka bygga ett förtroende. Detta är något som kan gå snabbt men som också kan sträcka sig över år. Förtroende kan lätt skadas om klienten betvivlar uppsökarens intentioner, därför gäller det att vara öppen och tydlig. Trotter (2006) menar att det problem som gör att man tar kontakt med en person kanske personen i fråga inte upplever som något problem i sig. Vid sådana här tillfällen kan det finnas anledning att låta klienten reflektera över de bekymmer som han eller hon själv ser. Kanske kan samtal om arbete, familj eller pengar vara en väg till en fortsatt kontakt som gör att man vid ett senare skede kan diskutera exempelvis hemlösheten eller missbruket. Erickson & Page (1998) är inne på samma linje då de beskriver hur det många gånger kan vara enklare att tala om hälsoproblem med hemlösa personer än att tala om missbruk eller om hemlösheten i sig, då ett samtal om den fysiska hälsan, till skillnad från missbruk, inte verkar stigmatiserande. Erickson & Page (1998) lyfter också fram att ett kontaktskapande som till en början är långsamt och tidskrävande ändå har

visat sig vara värt att satsa på då man dessa gånger ofta når personer som har det mycket svårt och som är mindre villiga/motiverade att söka den hjälp som finns.

Kryda & Compton (2009) skriver om hur hemlösa personer, som uppsökare kommer i kontakt med, inte tänker på härbärgen som alternativ på grund av tidigare negativa upplevelser av dessa. Många av de tillfrågade i deras studie föredrog gatan framför härbärgen, trots risk för trakasserier eller kyla utomhus. En del påtalade dessutom att de hellre satt i fängelse än att vistas på härbärke. Kryda & Compton (2009) menar att eftersom uppsökare konsekvent erbjuder härbärgen som alternativ kan detta leda till att klienter misstror och agerar avvisande mot uppsökare, då de inte kan se att kontakten leder till något positivt.

Tillgången på önskvärda alternativ är ofta begränsade för den person som uppsökaren kommer i kontakt med. Att personer kan reagera med motstånd inför kontakt med uppsökaren kan bero på att detta är ett av de få områden som personen fortfarande kan uppleva sig ha kontroll över och därmed kunna välja att avstå ifrån (Rooney, 1992). Personer kan också vara avvisande mot uppsökare för att de inte upplever sig ha några problem och därför ser den erbjudna hjälpen som onödig. Ofta kan klienter uppleva att uppsökaren främst representerar samhällets och allmänhetens intressen snarare än deras egna och ser därför ingen anledning till varför de skulle satsa på ett kontaktskapande (Hong Chui & Mui Ho, 2006). Vidare kan en relation av det terapeutiska slaget inkludera en förändring av det egna beteendemönstret, vilket kan vara en svår process som kan betyda att man behöver lära sig nya sätt att agera och vara på som kanske orsakar påfrestningar och konflikter. Överlag tenderar människor att inte vilja förändra sitt beteende förrän det finns ett alternativt beteende som inte höjer stress – eller ångestnivån och som skulle kunna vara lika tillfredsställande som det gamla (Hong Chui & Mui Ho, 2006.).

En faktor som ofta lyfts fram då det talas om avvisande klienter är deras motivationsnivå, och att man inte kan förändra någon som inte själv vill förändras. Ofta är det mer komplext än så. Till exempel kan missbrukare i många fall behöva tid för att bryta förnekelse för att sedan bli motiverade till förändring (Trotter, 2006). Man kan också behöva lägga ner mer tid på kontaktskapande i de fall då personer ägnar sig åt droger eller annan brottslighet som personerna i fråga inte vill att myndighetspersoner ska få reda på. Något som man ska påminna sig om är att det som uppfattas som brukarens bristande motivation istället kan vara



en rädsla för misslyckanden och besvikelse. Tidigare misslyckanden kan absolut bidra till att brukaren inte vill försöka igen (Jenner, 1987). Därför, menar Jenner (1987), bör man arbeta med konkreta och kortsiktiga mål. Brukaren kanske är motiverad för en viss förändring eller kanske motiverad av att inleda någon form av kontakt.

Strømfors (2007) resonerar kring hur man som uppsökare hanterar klienter som inte verkar intresserade av kontaktskapande. I det privata livet hade det legat nära till hands att ta det personligt och kanske rentav reagera med att själv avvisa, men som professionell gäller det att finna andra sätt att hantera situationen. I många fall är det mest riktigt att acceptera avvisningen och lämna personen, särskilt om personen direkt har uttryckt detta. Ibland kan det dock vara vettigt att inte gå på en gång. I bedömningen av vad man ska göra så bör uppsökaren ta hjälp av sin erfarenhetsbaserade kunskap samt även ta tid, plats och situation i beaktande. Personen kan vara avvisande på grund av ett flertal anledningar och det kan därför vara viktigt att inte acceptera situationen så som den ser ut vid första anblicken. Detta kan vid vissa tillfällen vara nödvändigt för att försöka komma bakom fasaden (Dahlborg & Hulusjö, 2009).

Strømfors & Erdal (2007) skriver att eftersom kontakt med uppsökare baseras på frivillighet så kan klienten välja att bryta en kontakt då denna inte är i linje med klientens egna intressen, och så ska det också få vara. En kontakt ska inte upprätthållas bara för sakens skull om inga förändringsprocesser kommer igång. Frivilligheten ska vara ledande och en önskan om kontakt från uppsökarens sida ska inte gå före kvalitén på det som utträttas under kontakten.

### 3.5 Offentlig mark som privat och personlig

Ett arbete som uppsökare kräver att man kan se den offentliga miljön ur ett annat perspektiv. Sørhaug (2007) skriver om gatan som ett socialt rum som ingen äger. Han menar att gatan är en plats som vi kan vara på tillsammans men där vi själva väljer vem vi ska ha närmare kontakt med. Således kan vi välja att bortse från andra men samtidigt kan vi inte hindra andra från att ta kontakt med oss. Som uppsökare däremot, menar Erickson & Page (1998), måste man vara medveten om människors rätt att bli lämnade ifred och se till att denna rätt inte går förlorad bara för att det är gatan som råkar vara personens privata sfär.

Sørhaug (2007) skriver vidare att de livsformer som gäller för de personer som vistas på gatan mer permanent kan vara svåra att se för de som inte gör det. Han menar att dessa livsformer har sina egna regler och att det finns symboliska rum som en uppsökare kan missa även om denne befinner sig mitt i dem. Således kan en uppsökare helt utan avsikt befinna sig oombedd på privat mark med ett erbjudande om hjälp. Då uppsökaren tänker att mötet sker på offentlig mark kan klienten uppleva att uppsökaren har trängt sig på i vardagsrummet. Detta kan bli en bekymmersam situation och därför krävs uppmärksamhet från uppsökarens sida för att skönja vad avvisandet kan bero på. Erickson & Page (1998) lyfter upp liknande resonemang då de skriver att en uppsökare måste kunna se sig själv som en gäst och kunna känna av om man för tillfället är välkommen eller inte.

### 3.6 Förändra eller få vara

Rowe (1999) använder begrepp som utkanten av samhället och att leva på gränsen. Han problematiserar själv användandet av dessa uttryck då han skriver att det lätt kan uppfattas som om uppsökaren och klienten står på varsin sida av en korsning, och vidare att klienten till varje pris vill över till uppsökarens sida. Denna tanke är sällan helt sant menar Rowe. Han skriver att bytet från en marginaliserad tillvaro till att vara mer delaktig i samhället kan innebära att man måste ge upp sin frihet och ta det ansvar som kommer med att exempelvis ha ett hem. Att släppa identiteten som hemlös behöver heller inte betyda att det skapas en öppning för att bli integrerad i samhället.

Erdal (2007) beskriver kompetenta uppsökare som hjälpapparaters diplomater. Han menar att det är den person som uppsökaren möter som själv måste få definiera sin situation utifrån sina egna upplevelser. Vidare skriver han att vikten av att uppsökaren lyssnar när klienten berättar ur sitt perspektiv är stor, eftersom det har visat sig att om detta tillåts så kan personerna med tiden bli mer mottagliga för alternativa sätt att se och reflektera kring sin situation.

## 4. Teoretiska utgångspunkter

För att analysera mitt empiriska material kommer jag att utgå från begreppen paternalism/parentalism och empowerment. Dessa begrepp står per definition i motsatsförhållande till varandra men gränsen dem emellan då de praktiseras är sällan helt klar. Nedan börjar jag med att redogöra för distinktionen mellan paternalism och parentalism,

dock är det begreppet paternalism jag kommer ägna mest uppmärksam åt då jag oftare återfann detta i litteraturen. Därefter redogör jag för begreppet empowerment.

#### 4.1 Paternalism - parentalism

Åtskillnaden mellan paternalism och parentalism beskrivs av Buchanan (2005):

With paternalism, we refer to the attitudes of elitists who seek to impose their own preferred values on others. With *parentalism*, in contrast, we refer to the attitudes of persons who seek *to have values imposed upon them* by other persons, by the state or by transcendental forces (Buchanan 2005, s. 11).

Kultgen (1995) skriver om "public parentalism" som, i likhet med Buchanans beskrivning av parentalism, tar upp hur människor som företrädare för institutioner tar hand om andra människor utan deras uttryckliga medgivande. Kultgen (1995) diskuterar detta och menar att det inte är helt oproblemiskt att personer som implementerar sociala policys genom offentligt definierade roller använder det professionella beteendet som representativt. Han menar vidare att det kan vara svårt för dessa professionella att förhålla sig till den mångfald av individuella behov som finns eftersom institutionen eller organisationen de företräder ofta agerar eller behandlar människor utifrån en formulerad gruppstillhörighet, som exempelvis "patient på ett mentalsjukhus".

Begreppet paternalism verkar vara bredare omskrivet. Starrin & Jönsson, (2004) refererar till Reamer som menar att paternalism i socialt arbete "handlar om att individens valmöjligheter eller handlingar *begränsas*, och att detta motiveras med att det är för individens bästa" (Starrin & Jönsson, 2004, sid 208). Vidare fortsätter Starrin & Jönsson att beskriva hur paternalismen baserar sig på en tanke om överlägsenhet, som innefattar att den vanliga människan inte förstår sitt eget bästa utan att detta måste överlåtas till experter.

Detta går tillbaka till tankar från den engelske filosofen John Stuart Mill som menade att var och en på eget sätt skulle göra det som för dem var det bästa. Han menade att varje person är herre över sin egen välfärd och att mänskligheten tjänar på att låta var och en leva på sitt sätt. Detta istället för att tvinga någon att leva på ett sätt som andra anser bäst. Samtidigt går att läsa att sådant som av erfarenhet har visat sig vara icke förenligt med individuell personlig utveckling bör undvikas för att samma misstag inte ska begås gång på gång. I dessa fall, menar Mill, är det inte fråga om en begränsning av individens frihet. Som exempel på

handlingar som kan behöva anmärkas för en person nämner han sådana som går ut över andra eller samhället i stort, samtidigt menar han att samhället i stor utsträckning bör ha överseende med dessa handlingar då individens frihet är av större värde (Mill, 2004).

Feinberg (1989) påpekar att paternalism kan ha olika innebörder. Han delar upp begreppet i två grupper där den första är i linje med vad Starrin & Jönsson (2004) beskriver ovan, nämligen att människor behandlas som om de inte förstår sitt eget bästa och behandlas med en viss nedlåtenhet. Feinberg (1989) formulerar det som om vuxna behandlas som barn. Den andra innebörden av paternalism är av en icke klandervärd karaktär. Med detta synsätt skyddas särskilt svaga eller utsatta personer mot fara.

Vidare talar Feinberg (1989) om mjuk och hård paternalism, där den hårda är den som kan liknas vid den första gruppen där man på ett sätt skyddar människor från sig själva. Den hårda paternalismen, menar Feinberg (1989) är omoralisk och istället föredrar han den mjuka paternalismen där den dominerande synen är att man skyddar människor från yttre faktorer, som de själva inte har möjlighet att försvara sig emot samt hjälper människor som inte kan sörja för sig själva eller tillgodose sig av yttre faktorer som kan hjälpa dem.

## 4.2 Empowerment

Begreppet empowerment har sin grund i idéer om hjälp till självhjälp (Starrin & Jönsson, 2004) och syftar till att hjälpa klienten att ta tillvara på de resurser som han eller hon redan har för att ta kontroll över sin situation och sitt liv. Man använder alltså de förmågor som klienten redan har för att öka dennes självkänsla och på så sätt få klienten att själv använda makten (Payne, 1997).

Till skillnad från paternalismen kan empowerment företräda tanken om att, exempelvis, en socialarbetare kan vara till hjälp och stärka en människas självkänsla och tilltro till sig själv så att denne sen själv kan välja vilka insatser han eller hon vill ta del av från samhället. Vidare kan empowerment i socialt arbete beskrivas som att en socialarbetare uppmuntrar klientens egna initiativ och hjälper klienten att integreras i samhället genom att undanröja hinder för dennes självbestämmande (Starrin & Jönsson, 2004).

För att skapa kontakt med en klient kan det vara gynnsamt att öka dennes känsla av kontroll, detta kan ske genom att uppmuntra de styrkor och resurser som uppsökaren ser hos klienten

(Hong Chui & Mui Ho, 2006). I likhet med detta talar Erickson & Page (1998) om empowerment och självbestämmande. De påtalar vikten av att presentera alternativ för klienter de möter för att på så sätt påvisa eventuella konsekvenser av personens sätt att leva istället för att komma med färdiga lösningar. Det är viktigt att ha respekt för att detta kan ta tid. Människor behöver själva förstå hur en förändring skulle kunna vara fördelaktig för denne själv och i relation till de mål som personen har. Därav bör socialarbetare alltid utgå från klientens behov för att sedan nå ett vidare mål. Dock är det viktigt att perspektivet inte blir för snävt så att det bibehålls ett oförändrat tillstånd som i längden endast hjälper till att kvarhålla klienten i ett tillstånd som kan vara riskfyllt (Ronnby, 1992; Trotter, 2006).

Känslan av kontroll över det egna livet står i fokus när man talar om empowerment samt tron på den egna förmågan att nå mål som man ställt upp. Som term inbegriper empowerment också det faktum att det finns en observans på att samhällets strukturer faktiskt kan förändras (Starrin & Jönsson, 2004).

## **5. Resultat och analys**

I följande del kommer jag att redovisa och analysera den insamlade empirin. Uppsatsen grundar sig på att försöka förstå hur det kommer sig att socialtjänstens uppsökare för vuxna fortsätter att arbeta med personer som avsäger sig ett behov av hjälp. För att kunna besvara syftet kommer jag att presentera de sju intervjupersonernas utsagor samt diskutera dessa med hjälp av tidigare forskning och mina teoretiska utgångspunkter. Kapitlet är uppbyggt som så att jag först presenterar tre antaganden om klienterna som var framträdande hos intervjupersonerna i empirin. Dessa antaganden i sin tur ledde fram till slutsatsen om att fortsätta arbeta med personer trots att de inte vill ha hjälp. Därefter presenterar jag därför de argument som intervjupersonerna lyfter fram till varför de menar att det fortsatta arbetet är eftersträvansvärt. I framställningen kommer jag att använda mig av de fingerade namnen Lotta, Jasmin, Inge, Annica, Lars, Sune och Matilda.

### **5.1 Antaganden genom erfarenhet**

För att det fortsatta arbetet med personer som avsäger sig behov av hjälp ska vara berättigat krävs att det finns en möjlighet att det leder till något positivt för klienten. I empirin framträder tre tankegångar som allihop på skilda sätt har klientens bästa för ögonen. Den ena

handlar om verklighetens komplexitet och att finnas till hands vid rätt tidpunkt. Den andra om önskade konsekvenser av ett fritt liv. Den tredje om att en vägran till kontakt kan en betyda en vilja till valmöjlighet. Vad som verkar vara gemensamt för dem alla är att de mestadels bygger på praktisk erfarenhet. Nedan kommer jag att presentera de tre antaganden som jag kunnat urskönja.

### *5.1.1 Föränderlighet*

En grundläggande utgångspunkt och den som blev mest omdiskuterad i empirin var tanken om att saker och ting förändras. Ingenting är hugget i sten och det finns alltid faktorer som rör sig fram och tillbaka över tid. Strømfors (2007) är inne på detta spår då hon menar att uppsökaren måste ta hjälp av sin erfarenhetsbaserade kunskap vid beaktandet av tid, plats och situation. Hon menar vidare att personer kan vara avvisande av ett flertal olika anledningar. Lotta uttrycker att ”Ett avvisande behöver ju inte betyda att man alltid är avvisande”, vilket möjligtvis skulle kunna jämföras med Strømfors (2007) uttalande om att det kan vara viktigt att inte acceptera situationen så som den ser ut vid första anblick. Jasmin resonerar kring att om man slutar att tänka att en förändring är möjlig hos vissa grupper så kan arbetet istället ge en kvarhållande effekt. Detta är något som Trotter (2006) såväl som Ronnby (1992) resonerar kring, då de lyfter upp vikten av att vara uppmärksam på att arbetet inte kvarhåller klienten i ett tillstånd som kan vara riskfyllt. Att vid sådana här tillfällen inneha ett empowermentstänkande borde vara gynnsamt, om man som Payne (1997) tänker att detta innebär att uppmuntra klientens styrkor så att denne kan ta makten över sin situation.

En gemensam erfarenhet för de intervjuade är att personerna som söks upp ofta är mer eller mindre avvisande första gången de träffar dem. Inge resonerar kring att det kan bero på misstänksamhet och att de kanske inte riktigt förstår vilka uppsökarna är när de kommer. Jasmin upplever också att det är rätt vanligt att personer är negativa vid första kontakten. Hon menar att detta kan bero på att personen i fråga faktiskt inte bitt om att representanter för en myndighet ska komma fram till dem och störa deras privatliv. Detta skulle kunna jämföras med den maktaspekt som Pedersen & Vollebæk (2007) menar att uppsökaren har att förhålla sig till. Arbetet består av både omsorg och kontroll och klienten kan lätt uppfatta att det finns en tanke om vart uppsökaren vill att relationen ska leda. I relation till Pedersen & Vollebæk (2007) reflekterar Jasmin kring att personen mycket väl kan ha dåliga erfarenheter av

myndigheter sen tidigare och att man påminns om detta genom uppsökarens närvaro. Detta är något som alla intervjupersoner förutom en tar upp.

Erdals (2007) begrepp om hjälppapparatusens diplomater blir användbart då Lotta uttrycker att man som uppsökare måste kolla av med personen om denne är beredd att göra en förändring. Erdal (2007) skriver att vikten av att uppsökaren lyssnar när klienten berättar ur sitt perspektiv är stor, eftersom det har visat sig att om detta tillåts så kan personerna med tiden bli mer mottagliga för alternativa sätt att se och reflektera kring sin situation. Lotta beskriver att hon tror att alla vill sluta missbruka, men kanske inte just vid det tillfälle då uppsökaren kommer in i bilden. Därför menar Lotta så måste man också våga stå ut med att människor inte vill ha förändring utan att man som uppsökare ger upp, vilket följande rader belyser:

Jag vet ju att det funkar att många gånger när folk är jätteirriterade eller arga eller absolut inte vill ha någon kontakt tjugo gånger så helt plötsligt så vänder det och så vill de det. Det vet jag ju. Så det finns ju ett syfte med att ändå fortsätta att inte tappa hoppet om personen.. eller tappa hoppet om att de vill ha kontakt (Lotta).

Sune är inne på samma spår då han menar att ”en person sällan kan knarka för all evighet varje dag, eftersom kroppen tar slut”. Vidare menar han att det är ett av skälen till varför man återkommer, helt enkelt för att man har erfarenhet av att personens sätt att leva inte kommer att fungera i längden. Sune berättar också om vikten av att vara medveten om att en persons tillstånd kan vara en faktor som varierar från en dag till en annan:

Alltså ur mitt perspektiv så.. ja alltså narkomaner ändrar stämning så mycket.. redan en dag senare så har de en annan stämning. Ett nej kanske inte är ett så jättestarkt nej, utan kan ändras lätt (Sune).

Lars talar om samma sak som Sune fast i förhållande till psykiskt sjuka personer. Han menar att eftersom sinnesstämningar så lätt kan förändras så skapas en känsla av att det inte är riktigt okej att bara lämna personen utan att återkomma, även om personen är avvisande. Här skulle kunna göras en koppling till Rowe (1999) som skriver att ett erbjudande om hjälp till en psykiskt sjuk person många gånger kan visa större respekt för dennes värdighet än att bara lämna stället då personen avvisar på grund av att rädsla för att tränga sig på. Med Kultgens (1995) resonemang om ”public parentalism” kan det göras en problematisering av att ta hand om människor utan deras uttryckliga medgivande. Han menar att det nämligen kan vara svårt att förhålla sig till personers individuella behov av hjälp eftersom man som företrädare för en institution eller organisation ofta hjälper människor utifrån att de tillhör en utformad

gruppstillhörighet. Som exempel nämner han bland annat ”patient på mentalsjukhus”. Man skulle kunna se det som att Lars och Sune som företrädare för en myndighet, återkommer till personer utan deras uttryckliga medgivande, endast för att de tillhör en grupp som det är tänkt att de ska hjälpa. Min tolkning är att Lars och Sune snarare ser sina klienter som enskilda personer som har olika behov av hjälp och att det finns olika tillfällen då personerna är benägna att ta emot hjälpen.

En annan faktor som är föränderlig är motivationsnivån hos klienterna. Annica beskriver hur ”arbetets flexibilitet hjälper till att kunna agera när motivationen infinner sig hos klienten. Dagen eller veckan efter kan motivationen ha falnat”. Motivationsnivå är en faktor som såväl Trotter (2006) och Jenner (1987) lyfter upp, som något som påverkar arbetet med klienter. Jenner (1987) påpekar att man får ta tillvara på den nivå av motivation som finns hos brukaren trots att den kanske inte är särskilt hög. Att kunna agera då motivationen infinner sig hos klienterna kan kopplas samman med Starrin & Jönssons (2004) beskrivning av empowerment. Att finnas till hands då klienten har motivationen skulle kunna hjälpa till att öka självförtroendet hos klienten och leda till att motivationen till förändring kan bli än större.

Matilda belyser vikten av att låta det ta tid att få kontakt med en klient på grund av den komplexitet som faktiskt finns vid ett möte. Dock menar hon att man inte ska bortse från möjligheten att kontakten kanske skulle kunna gå bättre med en annan uppsökare än man själv. Matilda menar vidare att det är viktigt att ha tålamod och Annica poängterar att en regelbunden närvaro i de aktuella miljöerna gör att personer som inte vill prata har möjlighet att ångra sig vid senare tillfälle. En aspekt som definitivt förändrar sig över tid är vädret. Inge berättar om en man som bor i tält och som aldrig tidigare hade velat ha någon hjälp men som plötsligt tackade ja till detta då graderna hade sjunkit till 15 minus. Inge resonerar kring vikten av att inte släppa tanken på att personen kan komma att ändra sig och av betydelsen att komma till personer då det passar dem.

Jasmin tar upp en annan aspekt som kan påverka huruvida en person är intresserad av att ha kontakt med uppsökaren eller inte, nämligen om det finns andra personer i närheten vid försöket till kontakt. Närvaron av andra kan vara något som gör att personen är avvisande gentemot uppsökaren, menar hon. Sørhaug (2007) skriver om flera aspekter som gör att en person kan vara avvisande. Han menar att det är av stor vikt att man som uppsökare kan se den offentliga miljön ur ett annat perspektiv. Han beskriver gatans livsformer och symboliska



rum som för uppsökare kan vara lätta att missa även då man befinner sig mitt i dem. Det Sørhaug (2007) skriver, menar jag, kan vara intressant att ta i beaktning då Inge beskriver skillnaden på att söka personer på boplatser, såsom i tält och buskar, och på mer offentliga ställen såsom träffpunkter. Han upplever att han oftare blir avvisad då en person söks upp utomhus på de förstnämnda ställena. Vidare resonerar han kring att detta kan bero på platsens karaktär och beskriver:

När vi kommer ut till en boplatz så är det faktiskt någons hem, det är som att knacka dörr.. blir man ombedd att gå så får man också göra det. Man måste respektera platsen och den här personens önskan om att få vara i fred. Man har säkert dragit sig undan av en anledning (Inge).

Inges resonemang om att låta personer få vara ifred är något som lyfts i den forskning som finns i ämnet. Exempelvis lyfter Erickson & Page (1998) upp vikten av att se till att rätten att få vara ifred inte går förlorad bara för att det är gatan som råkar vara personens privata sfär. Även Sørhaugs (2007) beskrivning av att klienten kan uppleva att uppsökaren har trängt sig på i vardagsrummet trots att man befinner sig på offentlig mark, är aktuellt att lyfta upp i relation till Inges ovan nämnda upplevelser. Lotta tar upp sammanhangets betydelse och menar att om en person känns hotfull så närmar man sig kanske inte, men förmodligen är personen hotfull utifrån en specifik situation och därför kan man göra ett nytt försök i ett annat sammanhang. Hon uttrycker det som att ”man kan backa och man kan backa rätt långt” men att man ändå har en öppning för att man kan återkomma.

Av intervjupersonerna framkommer att allt från klient till vädret förändrar sig och att det kan ha betydelse för mötet mellan uppsökare och klient. Ytterligare en aspekt som lyfts upp är hur strukturen kan förändras och därmed också klientens förutsättningar. Viktigt är därför att som uppsökare ”kika efter om de insatser som behövs är insatser som finns eller om det är insatser som behöver nyskapas” menar Inge. Strukturens föränderlighet är något som också rymms inom termen empowerment, vilket kan betyda att samhällsliga hinder kan behöva undanröjas för att klienten ska kunna ta makten över sin situation (Starrin & Jönsson, 2004). Inges tankar om att det kan vara insatser som behöver nyskapas för att möta klienten kan härröras till det inåtriktade arbete som uppsökare ägnar sig åt, på så vis att de uppdaterar den egna organisationen om insatser som kan behöva skapas för att nå personer som är i behov av hjälp (Malmsten, 2009).

Den komplexa variation av situationer och tillstånd som finns är en av anledningarna till att man ändå väljer att fortsätta att arbeta med personer som avsäger sig ett behov av hjälp.

### *5.1.2 Fängslande frihet*

Utgångspunkt nummer två för att fortsätta arbeta med avvisande personer är att intervjupersonerna kan se ett antal negativa konsekvenser med att leva på det sätt många av klienterna gör. Samtidigt kan samtliga av intervjupersonerna se en eller flera fördelar som kan följa av deras sätt att leva. De resonerar sig dock fram till att ett fortsatt arbete är fördelaktigt, trots avvisande, för att reducera eventuella negativa konsekvenser för klienterna. Det här är något som Payne (2006) nämner då han diskuterar definitioner av socialt arbete. Han menar att det alltid finns en risk att det konstrueras ett problem då en socialarbetare lägger fokus på en person och dennes situation. Vidare menar han att detta måste vägas mot de möjliga problem som kan finnas eller uppstå om inget görs, vilket jag menar att också intervjupersonerna lyfter fram.

Jasmin uttrycker att de personer hon möter som har problem med alkohol eller droger ibland kan säga att de inte vill ha hjälp och att de vill leva som de gör, men utgångspunkten, menar Jasmin, är ändå att personen i fråga inte vill ha ett destruktivt liv. Jasmíns ställningstagande skulle kunna diskuteras utifrån Eliassons (1995) begrepp om ”ansvaret för den andre” och ”respekten för hennes självbestämmande och integritet”. Det är av stor vikt att ha respekt för hur klienten upplever sin situation men samtidigt har man som socialtjänstens företrädare ett ansvar för klienten och att tillgodose dennes rättigheter. Detta skulle kunna härröras till Feinbergs tankar om paternalismen. Tar man endast ”ansvaret för den andre” i beaktning och därmed bortser från självbestämmande och integritet så uppstår ett nedlåtande synsätt och man landar i, vad Feinberg skulle kalla, den omoraliska hårda paternalismen. Däremot skulle en tolkning kunna vara att om man, som Jasmin, har tanken om att personen inte vill ha ett destruktivt liv och därmed försöker hjälpa personen att undvika detta utifrån personens egna upplevelser så kan man snarare tala om mjuk, icke klandervärd, paternalism.

Lotta beskriver ambivalensen som ofta återfinns hos personerna hon möter. Å ena sidan vill de leva på det sätt de gör, å andra sidan vill de ha en förändring. Lotta menar att det som gör att en person inte önskar någon förändring kan vara de positiva effekterna av drogen som till exempel att personen kan koppla bort saker. Samtidigt kanske samma person inte vågar gå

utanför dörren eller är rädd för att bli gripen av polisen. Hong Chui & Mui Ho (2006) menar att människor överlag tenderar att inte vilja förändra sitt beteende förrän det finns ett alternativ som inte höjer stress eller ångest och som skulle kunna vara lika tillfredställande som det gamla. En förändring av ett beteende, till exempel att sluta missbruka, kan vara en svår process som kan orsaka påfrestningar och konflikter.

Jasmin är precis som Lotta med på tanken om att drogen visserligen kan ge en positiv effekt och kan hjälpa personen att må bättre, i alla fall för stunden. Hon beskriver också en förståelse för att personen kan känna att det är skönt att inte behöva ansvara för något annat förutom sig själv. I citatet nedan ger Jasmin uttryck för de baksidor som kan finnas för en person som på något sätt står utanför samhället:

I den mån det går så ska ju människan få vara fri så om man inte vill och om man mår bra i det, varför ska man då.. man ska inte laga saker som är trasiga. Men däremot så är det ju ofta så att är man en frihetssökande person och lever i ett missbruk så blir man ju oftast inte så fri eftersom att myndigheterna liksom suger upp en rätt kraftigt. Och då blir ju det något man måste förhålla sig till. Att soc jagar en, man åker fast, man hamnar i fängelse, man får ingenstans att bo... så på ett sätt kan det ju hända att man blir mer ofri (Jasmin).

Inge, Sune och Lars tar upp kyla som en negativ faktor för de personer som saknar bostad. Vidare nämner Sune att det praktiskt taget är omöjligt att bo ute vissa vintrar och Lars beskriver hur till och med personer som alltid sover ute försökte få plats på härbärgen eller hos kompisar föregående vinter. Inge resonerar kring ”att personerna i dessa lägen väljer lite mindre pengar, lite mer kontroll och så vidare mot att få ha det varmt omkring sig”. Inge nämner ytterligare en nackdel med att just sakna bostad, nämligen att man inte får slå upp sitt tält eller ställa sin husvagn var man vill och att det närsomhelst kan komma människor och köra bort en. ”Då får man packa alla sina saker och hitta någon annanstans... med sitt tält eller husvagn eller vad det nu är” säger Inge.

Annica är inne på att det kan vara svårt att sköta sin hälsa om man lever som målgruppen gör. Därmed lever man också ett ”riskfyllt liv på många sätt och vis” uttrycker Annica. Lars menar också att hälsan kan bli lidande för dessa personer och att det kan vara svårare att ta del av samhällets hjälpsystem. Som exempel nämner han att de kan dra sig för att gå in på akuten och att de kommer först när situationen är rätt så allvarlig. Han resonerar kring detta och menar att det många gånger kan bero på att dessa personer ”känner sig betittade och snutigt

bemötta när de söker sjukvård till exempel”. Vidare resonerar han kring i att det befarandet ibland kan stämma ”framförallt om du är smutsig och luktar illa eller är helt svart av bränd kabel till exempel” och slutligen menar han att en person i en annan situation förmodligen hade sökt hjälp mycket tidigare.

Matilda kommer med en infallsvinkel som inte nämnts av de andra, då fördelar med personernas levnadssätt har diskuterats, nämligen att bostadslösa personer kan uppleva sig ha sysselsättning och sällskap i den miljön de befinner sig. De som får bostad kan efter ett tag klaga på sysslolöshet och ensamhet menar Matilda. Samtidigt menar hon att det är att föredra då avsaknaden av bostad kan ge ett ökat missbruk, ökad psykisk sjukdom och hela tiden en strävan efter nattens sovställe. Rowe (1999) använder begrepp som ”utkanten av samhället” och ”att leva på gränsen”, men menar samtidigt att klienten inte nödvändigtvis till varje pris vill byta från en marginaliserad tillvaro till att vara mer delaktig i samhället. Han menar att bara för att en person släpper sin identitet som hemlös så behöver det inte betyda att det skapas en öppning för att bli integrerad i samhället.

### *5.1.3 Att vägra vilja eller vilja välja*

Den tredje och sista utgångspunkten som jag lade märke till i empirin var tankar om att en person som inte alls vill ha kontakt eller hjälp av uppsökaren för den sakens skull inte vill någonting. Personen kanske visserligen vägrar att ha kontakt men gör det förmodligen av en anledning. Nedan presenterar jag tankarna från mina intervjupersoner som belyser att avvisandet kan bero på viljan till valmöjlighet.

Inge resonerar kring hemlösa personer och menar att människor i mer eller mindre utsträckning har valt att bo på ett visst sätt. Vidare menar han att det nästan aldrig är ett val mellan att bo i lägenhet eller att bo utomhus, utan att det istället är en massa små val på vägen som har lett till situationen man befinner sig i idag. Inge poängterar att det är viktigt att komma ihåg detta då det idag talas så mycket om individens möjlighet att välja och det fina i valfriheten och så vidare. Vidare anser han att det såklart är fint men menar att det beror på vad en person har att välja på. Han formulerar nedanstående:

Om man har att välja på att bo utomhus och att bo på härbärke så kan jag förstå om en del väljer att bo utomhus. Men det betyder ju inte att man har valt att bo utomhus. Det betyder att man har valt att inte bo på härbärke. Och under tiden där

så gör man ju en massa val som i stunden inte har någon betydelse alls men som tillsammans sen gör att man sitter i ett tält i november.. och det kanske inte var det man valde (Inge).

Ovanstående är något som jag anser att Kryda & Compton (2009) bekräftar i sin forskning då de menar att de personer som uppsökare kommer i kontakt med inte tänker på härbärke som ett alternativ på grund av tidigare negativa upplevelser av dessa. De beskriver hur många personer föredrar att bo utomhus framför att bo på ett härbärke.

Inge fortsätter att diskutera problematiken och menar att många personer han möter inte ser att ett härbärgesboende skulle göra någon skillnad för dennes situation. Kryda & Compton (2009) kommer i sin forskning fram till att klienter kan misstro och agera avvisande mot uppsökare då de tror att kontakten inte leder till något positivt, vilket klienterna kan basera på tidigare kontakter där härbärke föreslagits. Inge menar att många gånger då socialtjänsten tillsätter ett härbärke som lösning så har de, i bakhuvudet, tanken om boendetrappor. Alltså att ett härbärke ofta är första steget på den, många gånger långa, vägen till egen lägenhet. Inge menar att det många gånger kan vara lätt att sakna uppfattning om vad målet eller vitsen med härbärgets är, vilket kan göra att en person väljer att fortsätta sitt drogmissbruk och bo i tält, till exempel, framför att bli drogfri och bo på ett härbärke resten av livet. En tanke är därför att det borde bli viktigt att nå dessa personer för att på något sätt inge ett mer hoppfullt framtidsperspektiv som eventuellt kan öppna upp för andra val.

Lars, Sune, Lotta och Jasmin tar upp vikten av känslan av ett eget val och att de flesta människor vill känna att de har någon slags kontroll över sitt liv. Dessa tankar kan kopplas samman med de beskrivningar som finns av empowerment och visar på intervjupersonernas strävan efter att framhäva klientens egen vilja. Som Starrin & Jönsson (2004) skriver så kan en socialarbetare hjälpa till att stärka en människas tilltro till sig själv så att hon själv kan välja vilja insatser hon vill ta del av från samhället. Lars menar att om man ”går in i de här systemen så ska man också ställa upp på en del liksom.. kontrollerande åtgärder”. Vidare menar han att en del nog vill ha kvar känslan av att vara fria och att klara sig själva. Rooney (1992) skriver att tillgången på önskvärda alternativ ofta är begränsade för den person som uppsökaren kommer i kontakt med. Han menar att personer kan reagera med motstånd inför kontakt med uppsökaren på grund av att detta är ett av de få områden som personen fortfarande kan uppleva sig ha kontroll över och därmed kunna välja att avstå ifrån.

Annica uttrycker att förklaringen till att personer inte vill ha kontakt eller hjälp av uppsökaren kan vara att de "inte tycker sig behöva något eller att de inte tror att det kan leda någonvart", vilket Matilda har liknande tankar kring. Denna aspekt är något som Hong Chui & Mui Ho (2006) finner i sin undersökning då de menar att personer kan vara avvisande mot uppsökare för att de inte upplever sig ha några problem och därför uppfattar hjälpen som onödig. Hong Chui & Mui Ho (2006) menar vidare att klienter ofta upplever uppsökaren som någon som främst representerar samhällets och allmänhetens intressen snarare än deras egna. Varför man i ett sådant läge inte ser någon mening med att satsa på ett kontaktskapande blir, enligt mig, ganska tydligt. Det klienten upplever i ett sådant läge blir något som eventuellt skulle kunna liknas vid paternalism såsom Starrin & Jönsson (2004) beskriver det, nämligen uppfattningen om att den vanliga människan inte förstår sitt eget bästa utan att detta måste överlåtas till experter. Det skulle också kunna liknas vid, det Buchanan (2005) beskriver som parentalism eftersom klienterna i detta läge kan uppfatta uppsökaren som en person som representerar värderingar i egenskap av professionella, och nödvändigtvis inte värderingar som hör till uppsökaren privat.

## 5.2 Argument för att fortsätta

De antaganden som jag hittills presenterat motiverar det fortsatta arbetet och föranleder intervjupersonernas argument till varför detta är eftersträvänsvärt. För att kunna ta tillvara på föränderligheten och de dimensioner som ryms där samt att undvika negativa konsekvenser av personernas sätt att leva och kunna komma med eventuella alternativ eller möjligheter krävs att arbetet fortskrider trots motstånd. Nedan följer intervjupersonernas argument.

### 5.2.1 Förtroende

För att ett förtroende ska kunna byggas behövs alltså en varaktighet och ett fortsatt arbete med de avvisande personerna. Samtliga intervjupersoner talar om förtroende på ett eller annat sätt och förtroende är också något som Rowe (1999) diskuterar då han menar att det är det första en uppsökare måste se till att bygga vid kontakt med en potentiell klient. Han menar vidare att detta i vissa fall kan gå snabbt men att det också är en process som kan sträcka sig över flera år. Lotta belyser vikten av att bekräfta det avvisade som personer kan visa upp. Hon menar att det kan vara lättare att bygga förtroende genom att bekräfta att avvisandet kan vara befogat. Vidare säger hon att man genom bekräftande kommentarer kan väcka nyfikenhet och med

tiden också ett förtroende. Som exempel på kommentar nämner hon: ”ja det är jävligt tufft att du var på soc idag och att du inte fick något boende och så kommer vi här...”

Inge betonar att de personer som söks upp faktiskt har dragit sig undan samhället och dess hjälpsystem och att de sällan vill ha med samhället att göra av olika skäl. Han menar att de säkert har blivit svikna någon gång eller i alla fall uppfattat att de blivit det, vilket också Sune och Annica håller med om. Tidigare kontakt med socialtjänsten, exempelvis, kanske inte blev som personen hade tänkt sig vilket har resulterat i att personen känner sig sviken. ”Så kommer vi då... och ska dra in folk... och ja, då litar man inte på oss och så ska man bygga upp den här tilliten... och det tar tid” uttrycker Inge. Lars resonerar kring att det ofta behövs en lång inkörsport för att skapa en relation med de personer som är trötta på samhällskontakter. Därför, menar Lars, är det viktigt att man återkommer istället ”för att man bara har varit ute och tittat och sen försvinner man igen liksom”. Annica nämner det faktum att personen kan ha försökt många gånger tidigare och inte vågar ”misslyckas” en gång till.

Ovanstående är något som också Lotta diskuterar. Hon tar upp att tidigare besvikelser gör att personerna de möter ofta är rädda för att misslyckas och att de tror att det inte är värt att försöka igen. Vidare menar hon att personerna ofta saknar tilltro till sig själva och sina egna resurser men också till samhället och de resurser som erbjuds. Att fortsätta arbeta med personer som mist denna tilltro kan härröras till empowermentbegreppet (Starrin & Jönsson, 2004), då syftet med det fortsatta arbetet i detta fall är att ge personerna verktyg för att våga försöka igen.

Annica poängterar att om man som uppsökare ”visar respekt för personens egen vilja är det lättare att bygga upp ett förtroende”. Detta, tolkar jag, ligger i linje med vad Hong Chui & Mui Ho (2006) belyser, nämligen att det kan vara fördelaktigt att öka klientens känsla av kontroll för att kunna skapa kontakt. Att uppmuntra styrkor och resurser som uppsökaren ser hos klienten kan vara ett sätt skriver Hong Chui & Mui Ho (2006). Inge menar att personerna som avvisar säkert har en idé om vad de vill men det tror inte att de kan få hjälp med det, därför blir det viktigt att fortsätta och ta reda på vad personen vill. Han menar att det kan ta tid att bygga ett förtroende och uttrycker:

Man kanske tror att vi ska komma där och lova guld och gröna skogar och så blir det bara skit i alla fall.. man vill inte uppleva det igen. Och att liksom

återuppbygga.. att det finns en möjlighet att komma härifrån.. det tar lite tid.. det tar mycket tid (Inge).

Erickson & Page (1998) menar att ett kontaktskapande som till en början är långsamt och tidskrävande ändå har visat sig vara värt att satsa på. Detta eftersom att man dessa gånger ofta når personer som har det mycket svårt och som är mindre villiga eller motiverade att söka den hjälp som finns.

Inge anser att det är viktigt att respektera människors önskan om att slippa bli uppsökta på så vis att man går när man blir ombedd om det. Däremot menar han att detta inte innebär att man ska låta bli att återkomma. Detta nämner han som en brist på respekt i sig eftersom att personen ju faktiskt inte önskade någon kontakt men Inge menar att ”vi ju ändå tror att om vi kan bygga ett förtroende hos den här personen så kommer han att berätta vad han vill, och det är kanske någonting vi kan hjälpa till med”. Detta resonemang skulle kunna jämföras med Feinbergs (1989) tankar om paternalism. På ett sätt kommer uppsökaren tillbaka trots ett nej, vilket skulle kunna likställas med den hårda paternalismen där människan behandlas som om hon inte förstår sitt eget bästa. I Inges resonemang ovan verkar agerandet snarare ligga närmre paternalism såsom Starrin & Jönsson (2004) framställer det då de refererar till Reamer som menar att paternalism i socialt arbete ” handlar om att individens valmöjligheter eller handlingar *begränsas*, och att detta motiveras med att det är för individens bästa” (Starrin & Jönsson, 2004, sid 208). Dessa tankegångar i sin tur ligger mer i linje med det som Feinberg (1989) skulle kalla mjuk paternalism på så sätt att uppsökarens syfte är att personen ska få det bättre genom att få hjälp att tillgodose sig yttre faktorer. Förmågan att kunna tillgodogöra sig yttre faktorer är något som kan behöva stärkas hos den enskilda individen, vilket ryms inom begreppet empowerment, då det talas om att en person kan behöva verktyg för att kunna välja insatser från samhället (Starrin & Jönsson, 2004).

Matilda säger att arbetet bygger på relationsskapande och menar att man som uppsökare återkommer till en avvisande person för att försöka skapa nya förutsättningar för en relation. Annica berättar om att då personer kan tänka sig att prata men inte anser sig behöva någon hjälp, så kan kontakten med personen fortsätta genom att man pratar om det som personen själv vill prata om, vilket inte behöver vara socialtjänsten. Hon menar att man vid dessa tillfällen ofta kommer ”till ett läge där personen kan tänka sig att prata om vilken hjälp som finns att få och om vilka eventuella hjälpbehov som finns”. Trotter (2006) för resonemang



kring att de bekymmer som uppsökaren kanske ser och som gör att denne tar kontakt med en person kanske personen i fråga inte upplever som något problem i sig. Han anser att det vid sådana här tillfällen kan finnas anledning att låta klienten reflektera över de bekymmer som han eller hon själv ser. Samtal om arbete, familj eller pengar kan vara en väg till en fortsatt kontakt som gör att man vid ett senare skede kan diskutera exempelvis hemlösheten eller missbruket. Erickson & Page (1998) är inne på samma linje då de menar att det många gånger kan vara enklare att tala om hälsoproblem med hemlösa personer än att tala om missbruk eller om hemlösheten i sig. Anledningen till detta, menar Erickson & Page (1998), kan vara att ett samtal om fysisk hälsa inte verkar stigmatiserande på samma sätt som missbruk.

Jasmin poängterar att ett förtroende knappast kan bli möjligt om man som uppsökare inte har respekt för personens privata sfär och privatliv. Återigen blir det aktuellt att lyfta upp betydelsen av att respektera människors rätt att vara ifred och vidare att en uppsökare måste kunna se sig själv som en gäst och kunna känna av om man i stunden är välkommen eller inte (Erickson & Page, 1998).

### *5.2.2 Ta ett nej men ge ett alternativ*

Samtidigt som det är viktigt att respektera personers avvisanden krävs att man kommer i kontakt med personerna igen för att få chansen att ge alternativ och visa på möjligheter till förändring.

Lotta belyser att det kan finnas en poäng i, samt vara viktigt att tänka på, att personerna som avvisar kanske har rätt när de säger ”nä ni kan faktiskt inte hjälpa mig, men däremot så kan vi ju hjälpa till med att personen faktiskt ska våga söka hjälp och tänka i andra termer. Att faktiskt peppa folk att orka och vilja”. Detta skulle kunna förknippas med Starrin & Jönssons (2004) beskrivning av hur begreppet empowerment har sin grund i idéer om hjälp till självhjälp. Att hjälpa en person att våga söka hjälp eller att tänka i andra termer skulle kunna likställas med tankarna om empowerment eftersom att detta, i enlighet med vad Starrin & Jönsson (2004) skriver, syftar till att hjälpa klienten att ta tillvara på sina egna resurser för att ta kontroll över sitt liv.

Inge beskriver att han tror att personer många gånger inte skulle ”välja att leva på det viset de gör om de hade sett att det fanns andra alternativ”. Vidare uttrycker han att ”vi kan visa på

alternativ... om vi får chansen”. Däremot, menar Inge, så är det inte säkert att personerna är intresserade av de alternativ som kan erbjudas, vilket är ett bekymmer.

Lotta anser att på samma sätt som det kan vara viktigt att bekräfta en persons avvisande som ett sätt att vinna förtroende så kan det vara viktigt att våga påpeka negativa aspekter av vissa levnadssätt. Hon menar att det inte behöver finnas någon motsättning mellan att acceptera människors val och ändå kunna påpeka något man uppfattar som ett problem. Problem eller negativa konsekvenser kan lyftas för att eventuellt kunna diskutera bättre alternativ och för att ”ge en tilltro till att personen faktiskt kan förändras, att det är möjligt och att det finns hopp”. Även om John Stuart Mill (2004) menade att mänskligheten tjänade på att låta var och en leva på sitt sätt så uttryckte han att vissa handlingar kunde behöva påpekas. Detta baserade han på tanken om att sådant som, av erfarenhet, har visat sig icke förenligt med individuell personlig utveckling bör undvikas så att samma misstag inte begås gång på gång. Dock menade han att man i största möjliga utsträckning ska overseende eftersom individens frihet är av så pass stort värde.

Jasmin menar att en person ofta kan se nackdelar med sitt sätt att leva men att de kan vara jobbiga att kännas vid. Hon menar därför, i likhet med Lotta, att det kan finnas en mening med att ta upp negativa konsekvenser eftersom att man genom att diskutera dem också lyfter möjligheten till andra alternativ. Lars är inne på samma linje då han menar att när en relation har skapats så kan det finnas möjlighet att ifrågasätta lite för att se vilken respons man får. Matilda menar att de gånger man ser att en person kan få det bättre är det alltid värt att betona möjligheterna till att ta sig dit. Erickson & Page (1998) skriver om empowerment och självbestämmande. De belyser vikten av att presentera alternativ för klienter för att på så sätt visa på eventuella konsekvenser av personens sätt att leva. Erickson & Page (1998) menar att detta är att föredra framför att presentera färdiga lösningar. Om uppsökaren hade presenterat färdiga lösningar skulle det kunna finnas risk för det Starrin & Jönsson (2004) skriver om då de definierar paternalismen, nämligen att personen som presenterar lösningen kan uppfattas överlägsen och någon som tror sig veta bättre.

Lars beskriver att om en person uttrycker ”jag vill inte ha din hjälp” så kan man som uppsökare knappast komma tillbaka och säga ”kan jag hjälpa dig med något”. Gör man det så betraktar man inte det som sagts som något viktigt. Istället kan uppsökaren upplevas som någon som tror sig veta bättre än personen som söks upp menar Lars, vilket skulle kunna

tolkas som en hård paternalism enligt Feinberg (1989). Vidare säger han: ”Det är så många förnumstiga människor som tycker saker om personer som är bostadslösa och knarkar och lever sådär utsatt”. Lars menar att detta är något han absolut vill undvika.

Jasmin berättar om hur viktigt det är att vara öppen med att kontakten är frivillig och att gå om personen i fråga inte vill prata. Detta i sig, menar Jasmin, kan öppna upp för en möjlighet att personen faktiskt märker att frivilligheten är på riktigt och att det finns utrymme för valmöjlighet. Jasmin berättar vidare att personer som avvisat henne ibland har ropat henne tillbaka då hon vänt sig om för att gå. Hon resonerar vidare kring om detta skulle kunna bero på det utrymme som personen ges att själv välja kontakt eller inte. Att komma åter då personen ropar eller komma vid en annan tidpunkt som passar personen bättre, kan visa att det absolut är okej att avvisa och ändå ha kontakt senare. Matilda och Annica är inne på samma spår då de belyser vikten av se till att klienten är förvissad om att erbjudandet om kontakt kvarstår. Trotter (2006) såväl som Ronnby (1992) skriver om att människor själva behöver förstå hur en förändring skulle kunna vara fördelaktig i relation till de mål som de har. De menar att det därför är viktigt att ha respekt för att det kan ta tid för människor att förstå detta och att socialarbetare alltid måste utgå från klientens behov för att nå ett vidare mål.

Sune uttrycker vikten av att respektera ett val som en person uttrycker men att ändå fortsätta vara uppmärksam på vilka konsekvenser valet kan få för personen. Lars formulerar sig liknande och menar att ”vi är inte ute efter att sätta dit folk eller erbjuda terapi för ens livsval eller nåt sånt där, snarare för att visa en väg och vill man inte gå den så får man återkomma”. En vidare tanke om detta är att vägen kanske passar bättre nästa gång man kommer eller också behövs en helt annan väg som man genom ett fortsatt uppsökande arbete kan definiera och förhoppningsvis sätta i verket.

### *5.2.3 Hålla koll eller kontroll*

För att reducera risken för att människor ska fara illa, är det önskvärt att fortsätta söka upp avvisande personer. Balansgången mellan att hålla koll och att finnas till hands för personerna och att personerna ska känna sig kontrollerade är hårfin men är något som samtliga intervjupersoner förhåller sig till. Beskrivningar av den dubbla rollen återfinns även i forskningen. Rowe (1999) skriver att den kan medföra svårigheter. Han menar att uppsökare å

ena sidan ska försvara och stödja personerna de möter, å andra sidan ska de upprätthålla ordning eftersom att deras arbete lyder under lagar och förordningar.

Det arbete som utförs har ändå mycket att göra med vilka personer det är som utför det menar Lipsky (1980) då han skriver om gatuplansbyråkrater. Lotta tänker att även om en person absolut inte vill ha kontakt så kan det ändå finnas skäl att ”visa upp sig”. Däremot menar hon att man inte kan tvinga sig på. Det måste vara klart att frivilligheten är på riktigt och inte något som bara finns i teorin. Samtidigt resonerar Lotta kring att hon, i sitt arbete, faktiskt är socialtjänstens ögon och att det därför är bra att ha lite koll. Detta, menar jag, går i linje med Buchanans (2005) definition av parentalism, på så sätt att Lotta i det här fallet anser sig behöva ha lite koll på grund av de värderingar som finns i den organisation hon företräder.

Annica beskriver att dra sig tillbaka helt, då en person är avvisande, ändå innebär att man vistas mycket i de miljöer där personen befinner sig. Detta gör att det finns möjlighet att ”hålla ett öga och agera om man ser att personen far så illa att man exempelvis behöver göra en LVM-anmälan eller liknande”. Om personen kan tänka sig att prata om andra saker än hjälpbehov kan detta vara ett bra sätt menar hon. Annica berättar att det ”ibland har hänt att man får prata om väder och vind i flera år innan personen vill ha hjälp”. Erdal (2007) för en diskussion som bland annat lyfter upp det Annica talar om. Han menar att det är av vikt att uppsökaren förstår och accepterar den socialpolitiska kontext och det hjälpsystem som hon är en del av men samtidigt är det inte mindre viktigt att uppsökaren intar klientens perspektiv och försöker skapa en insikt baserad på denna. I de yrkesetiska riktlinjer som Akademikerförbundet SSR (2010) har gett ut uppmanas socialarbetare att motverka en riskabel utveckling för en person och samtidigt beakta risken för stigmatisering och sårad självkänsla för personen genom de insatser man gör, vilket skulle kunna tolkas som att en mer avvaktande attityd är att föredra.

Jasmin menar att det finns lägen då man som uppsökare inte kan stå bredvid och se på, utan måste agera. Det hon främst tänker på är om personen i fråga har barn som riskerar fara illa eller om personen är nära att dö. Jasmin poängterar också skyldigheten i att agera i dessa lägen. Samtidigt är det viktigt att inte glömma att berätta för personen varför man är orolig eller varför man måste göra exempelvis en LVM-anmälan. Inge beskriver också vikten av att berätta varför man väljer att göra en LVM-anmälan. Vidare menar han att personerna vid detta tillfälle i allmänhet brukar tycka att uppsökaren är dum i huvudet. En tolkning är att

personerna vid ett sådant uttalande förmodligen upplever hård paternalism, där ett mått av nedlåtenhet finns över det sätt som de har valt att leva på (Starrin & Jönsson, 2004). Det intervjupersonerna baserar en LVM-anmälan på är snarare tanken om att skydda en människa mot fara och kan därför mer liknas vid Feinbergs (1989) mjuka paternalism.

Ovanstående är något som samtliga intervjupersoner instämmer i på ett eller annat sätt. Sune beskriver till exempel hur fysisk sjukdom kan göra att man ibland kan behöva agera trots personens ointresse. Rowe (1999) för resonemang kring en liknande problematik då han menar att det uppsökande arbetet i praktiken kan innebära att man arbetar utifrån en princip om att personer vid olika tillfällen är obenägna att ta beslut som ligger i linje med deras eget bästa. Istället för fysisk sjukdom lyfter Rowe (1999) psykisk sjukdom som en aspekt då uppsökaren kan behöva agera. Återigen blir den mjuka paternalismen aktuell att lyfta upp då man i ett sådant läge ämnar skydda personer som är särskilt svaga eller utsatta för fara (Feinberg, 1989).

Inge beskriver problematiken med att de personer som är minst intresserade av kontakt ofta upplever det uppsökande arbetet som främst en kontrollfunktion. Inge poängterar att kontrollen inte är det som han sätter främst i arbetet. Andersson (2007) diskuterar just kontrollfunktionen i uppsökande arbete och menar att för de klienter som har dålig erfarenhet av sociala myndigheter kan upplevelsen av kontrollfunktionen öka eller vara helt dominerande. Därför borde det, i enlighet med vad Svensson et al. (2008) skriver, bli viktigt att förmedla att man som myndighetsperson måhända har makt men genom att betrakta den som positivt laddad så blir det också tydligare att den som har makten också sitter inne på möjligheter.

## **6. Avslutande diskussion**

Syftet med min uppsats var att söka en tolkning till och en förståelse för hur uppsökande arbete motiveras med vuxna personer som avsäger sig ett behov av hjälp. För att nå syftet sökte jag svar på följande frågeställningar: Vad kan det finnas för bakomliggande antaganden kring vuxna personers hjälpbehov? Vilka argument kan lyftas fram för att fortsätta söka upp personer som säger nej till erbjudanden om hjälp?

Vad jag i min studie kom fram till var att intervjupersonerna hade, vad jag har valt att kalla, tre grundantaganden som de alla på olika sätt har berört för att sedan kunna förklara det fortsatta arbetet med avvisande personer. Det mest omtalade och det som verkade vara bredast i sin karaktär var föränderligheten, som går ut på att situationer såväl som klienter kan förändras samt att dessa rör sig fram och tillbaka över tid. Ett fortsatt arbete är därför att föredra för att finnas till hands vid rätt tidpunkt. Det andra antagandet döpte jag till fängslande frihet. Här beskriver intervjupersonerna ett antal negativa konsekvenser med att leva på det sätt som många av de avvisande personerna gör. Samtidigt kan samtliga av intervjupersonerna se en eller flera fördelar som kan följa av deras sätt att leva. För att reducera de negativa konsekvenserna för klienterna resonerar de sig dock fram till att ett fortsatt arbete är fördelaktigt trots avvisande. Den tredje och sista utgångspunkten som jag lade märke till var antagandet om att bara för att en person inte vill ha kontakt eller hjälp av uppsökaren så behöver det nödvändigtvis inte betyda att personen inte vill någonting alls, utan snarare att personen vill ha en möjlighet att kunna välja. Dessa tre antaganden visar på vad det kan finnas för bakomliggande antaganden kring vuxna personers hjälpbehov, och svarar således på min första frågeställning.

Antagandena ovan motiverar det fortsatta arbetet med personerna och föranleder i sin tur de argument som intervjupersonerna lyfter fram till varför de menar att det fortsatta arbetet är eftersträvansvärt, vilka besvarar min andra frågeställning. Dessa argument har jag delat upp i tre kategorier. Det första handlar om att bygga förtroende, vilket ofta kräver tid då det finns så många föränderliga faktorer. Det andra argumentet handlar om att få möjlighet att ge alternativ eller öppna upp för att personerna ska tänka i nya banor. Det tredje argumentet handlar om att reducera risken för att människor ska fara illa samt att finnas till hands för personerna.

Mina teoretiska utgångspunkter gav upphov till tankar kring hur skilda upplevelser en uppsökare och en person som blir uppsökt kan ha av situationen. Medan en uppsökare upplever sitt agerande som något som skulle kunna liknas vid empowerment eller i vissa fall mjuk paternalism, så kan personen som blir uppsökt uppleva parentalism eller ibland hård paternalism. Samtidigt som uppsökaren har tankar om att hjälpa personen att själv ta makten över sitt liv, eller har tankar om att skydda personen mot fara, så kan den uppsökta personen uppleva att uppsökarna representerar värderingar från olika myndigheter som i sin tur har makten att definiera vad som är ett godtagbart sätt att leva på. Alternativt kan den uppsökta

personen uppleva uppsökaren som en överlägsen människa som tror att vissa personer inte förstår sitt eget bästa. Att en person skulle avsäga sig hjälp under dessa omständigheter är inte så svårt att förstå. Dock verkade dessa vitt skilda upplevelser lyckligtvis sällan vara fallet enligt mina intervjupersoner. Snarare verkade personers avvisanden handla om andra saker än upplevelsen av att uppsökaren skulle tro sig veta bättre, vilka jag presenterade ovan då jag besvarade min första frågeställning.

Vidare tänker jag visserligen att då personen i vidare bemärkelse förstår uppsökarens intentioner så kommer de förmodligen i större utsträckning dela med sig av de behov som de från början nekade till. Att uppsökarens intentioner ska bli tydliga är något som ligger på uppsökaren själv och att denne kan visa upp en sida som den uppsökta personen kan ta till sig och lita på, för den uppsökta personen kan lika gärna vända på klacken och gå eftersom att kontakten baseras på frivillighet. En kontakt som baseras på samma frivillighet är om mötet hade ägt rum på socialtjänstens kontor mellan en socialsekreterare och en klient. Vad som skulle kunna vara intressant att fundera vidare över är om socialsekreteraren på kontoret i samma utsträckning som den uppsökande socialsekreteraren behöver anstränga sig på samma sätt för att få klienten att stanna så att kontakten kan fortlöpa. Även om frivilligheten till kontakt är densamma så skulle det eventuellt kunna kännas svårare att vända ryggen till och gå när man väl stigit in på kontoret oavsett hur man tycker att mötet känns. Intressant skulle därför kunna vara att fundera vidare på vems villkor, av socialarbetare och klient, som är starkast i vilka sammanhang och varför det förhåller sig så.

## 7. Källförteckning

Akademikerförbundet SSR (2010) *Etik i socialt arbete. Etisk kod för socialarbetare*. <[http://www.akademssr.se/portal/page/portal/socionomauktorisering/yrkesetiska\\_riktlinjer/Etik%20i%20socialt%20arbete%202010%20100204.pdf](http://www.akademssr.se/portal/page/portal/socionomauktorisering/yrkesetiska_riktlinjer/Etik%20i%20socialt%20arbete%202010%20100204.pdf)> (2010-05-03).

Andersson, Björn (2007) *Ungdomar och offentligt liv I: Ute – Inne. Oppsøkende sosialt arbeid med ungdom*. Erdal, Børge (red) Gyldendal Norsk Forlag.

Andersson, Björn (2009) *Uppsökande arbete med vuxna och unga vuxna. Rapport från en forskningscirkel vid FoU i Väst*. Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.

Aspers, Patrik (2007) *Etnografiska metoder: Att förstå och förklara samtiden*. Malmö: Liber.

Buchanan, James M. (2005) *Afraid to be free: Dependency as desideratum*. Public Choice Vol. 124 Nr. 1 Sid. 19–31.

Dahlborg, Karin & Hulusjö, Anna (2009) *Uppsökande arbete av prostitutionsgruppen I: Uppsökande arbete med vuxna och unga vuxna - Rapport från en forskningscirkel*. Andersson, Björn (red) (2009) FoU, Göteborg.

Denscombe, Martyn (2006) *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Studentlitteratur.

Eliasson, Rosmari (1995) *Forskningsetik och Perspektivval*. Lund: Studentlitteratur.

Erdal, Børge (2007) *Rollen som oppsøkende sosialarbeider I: Ute – Inne. Oppsøkende sosialt arbeid med ungdom*. Erdal, Børge (red) Gyldendal Norsk Forlag.

Erickson, Sally & Page, Jaimie (1998) *To Dance with Grace: Outreach & Engagement to Persons On the Street*. The 1998 National Symposium on Homelessness Research, USA.

Feinberg, Joel (1989) *The Moral Limits of the Criminal Law Volume 3: Harm to Self*. New York: Oxford University Press.

Hong Chui, Wing & Mui Ho, Kit (2006) *Working with involuntary clients: perceptions and experiences of outreach social workers in Hong Kong*. Journal of Social work practice (2006) Vol. 20, Nr. 2, Juli 2006, Sida 205–222.

Jenner, Håkan (1987) *Motivation hos missbrukare och behandlare*. Lund: Studentlitteratur.

Kryda D Aimee & Compton T Michael (2008) *Mistrust of Outreach Workers and Lack of Confidence in Available Services Among Individuals who are Chronically Street Homeless*. Community Mental Health Journal (2009) Nr 45. Sida 144–150.

Kultgen, H John (1995) *Autonomy and intervention: parentalism in the caring life*. New York: Oxford University Press, 1995

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



Levin, Claes (2008) Att undersöka ”det sociala” – några ingångar I: *Forskningsmetodik för socialvetare*. Meeuwisse, Anna, Swärd, Hans, Eliasson-Lappalainen, Rosmari & Jacobsson Katarina (red) Stockholm: Natur & Kultur.

Lipsky, Michael (1980) *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation, cop.

Malmsten, Jenny (red) (2009) *Det uppsökande arbetet – vad är det, hur gör vi? En sammanställning av metoddiskussioner från en forskningscirkel om uppsökande arbete*. FoU Malmö, stadskontoret.

May, Tim (2009) *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur

Mill, Stuart John (2004) *Om friheten*. Natur och Kultur.

Payne, Malcolm (2006) *What is professional social work?* Briston: Policy Press

Payne, Malcolm (1997) *Modern social work theory*. Basingstoke: Macmillan

Pedersen, Henning & Vollebæk Ruud, Line (2007) Anti-diskriminerende praksis I: *Ute – Inne. Oppsøkende sosialt arbeid med ungdom*. Erdal, Børge (red) Gyldendal Norsk Forlag.

Ronby, Alf (1992) Mobiliseringsprocessen i samhällsarbete I: *Social mobilisering. Om samhällsarbete i Sverige*. Sundh, Kenneth & Turunen, Päivi (red). Stockholm: Publica

Rooney, H Ronald (1992) *Strategies for Work with Involuntary Clients*. Columbia University Press, New York.

Rowe, Michael (1999) *Crossing the border. Encounters between homeless people and outreach workers*. University of California Press.

Skau, Greta Marie (2001) *Mellan makt och hjälp: förhållandet mellan klient och hjälpare i ett samhällsvetenskapligt perspektiv*. Stockholm: Liber.

Socialtjänstlagen 2001:453

Starrin, Bengt & Jönsson, R Leif (2004) Socialtjänsten och klienterna I: *Socialt arbete. En grundbok*. Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans (red) (2004). Natur och Kultur.

Strømfors, Gus (2007) Oppsøkende som profesjonelle personligheter I: *Ute – Inne. Oppsøkende sosialt arbeid med ungdom*. Erdal, Børge (red) Gyldendal Norsk Forlag.

Strømfors, Gus & Erdal, Børge (2007) Rammer for oppsøkende sosialt arbeid I: *Ute – Inne. Oppsøkende sosialt arbeid med ungdom*. Erdal, Børge (red) Gyldendal Norsk Forlag.

Svensson, Kerstin, Johnsson, Eva, Laanemets, Leili (2008) *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.

Sørhaug, Tian (2007) Teoretisk forståelsesramme for oppsøkende sosialt arbeid I: *Ute – Inne. Oppsøkende sosialt arbeid med ungdom*. Erdal, Børge (red) Gyldendal Norsk Forlag.

Trotter, Chris (2006) *Working with involuntary clients. A guide to practice*. Sage Publications.

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*

<[http://www.vr.se/download/18.7f7bb63a11eb5b697f3800012802/forskningsetiska\\_principer\\_tf\\_2002.pdf](http://www.vr.se/download/18.7f7bb63a11eb5b697f3800012802/forskningsetiska_principer_tf_2002.pdf)> (2010-05-03).

# Bilaga 1

Hej!

Tack för att du vill delta som intervjuperson i mitt examensarbete. I min uppsats intresserar jag mig för socialtjänstens uppsökande arbete med vuxna. Jag är särskilt intresserad av det arbete som utförs med personer som avråder sig ett behov av hjälp

För att genomföra studien gör jag intervjuer. Deltagandet är frivilligt och anonymt och du kan när som helst under studiens gång välja att avbryta ditt deltagande utan att ange orsak. Anonymiteten innebär att du inte kommer att kunna identifieras under någon del av uppsatsen. För att intervjun ska bli så korrekt som möjligt kommer den att spelas in på band, detta efter samtycke från dig. Uppgifterna kommer att behandlas konfidentiellt, vilket innebär att det endast är jag tillsammans med min handledare som kommer att ha tillgång till materialet, samt att materialet kommer att förstöras när studien är avslutad. Studien kommer att publiceras i Lunds universitets uppsatsdatabas – LUP, och vara tillgänglig för allmänheten. Handledare för uppsatsen är Sara Helmersson, doktorand vid Socialhögskolan. Hon kan nås på telefon xxx eller via mail xxx.

Om du undrar något under studiens gång går det bra att vända sig till mig eller min handledare för frågor.

Med vänlig hälsning

Therese Richardsson

Mail: xxx

Telnr: xxx

## Bilaga 2

1. Vad har du för yrkesposition i verksamheten du arbetar i?
2. Till vilken målgrupp vänder sig verksamheten?
3. Vad skulle du säga är det uppsökande arbetets syfte?
4. Hur många personer träffar ni i verksamheten generellt på 1 månad?
5. Händer det att du/ni träffar på personer som avvisar dig/er? Om ja, hur vanligt är det?
  - Vad tror du ligger bakom detta?
  - Hur kan ett sådant avvisande gå till? Vad säger/gör personerna? Vilka förklaringar ges?
  - Hur kan sättet du/ni blir avvisade på samt de olika förklaringar som ges till detta påverka det eventuellt fortsatta arbetet med personen?
  - Hur hanterar du/ni en avvisning?
  - Hur kommer det sig att man gör just så?
  - I vilka lägen kan det finnas skäl att fortsätta söka upp även om personen avsäger sig ett behov av hjälp?
  - Hur kommer det sig att en person inte söks upp igen?
  - Vad kan man göra för en person som inte vill ha någon kontakt eller hjälp?
6. Vem kan behöva hjälp att åter komma in i samhällets system?
  - Vad finns de för nackdelar med att leva utanför? Fördelar?
  - När kan det vara värt att betona ett bekymmer som personen inte själv ser?
7. Vad kan det finnas för svårigheter i arbetet som uppsökare?
8. Vad har du som uppsökare för möjligheter i ditt yrke?
  - Hur upplever du ditt handlingsutrymme?