

Den dubbla rollen

- att vara utredare på ett HVB-hem för barnavårdsutredningar.

Av: Ida Holmqvist

Vt:11



Handledare: Claes Levin

Abstract

Author: Ida Holmqvist

Title: The dual role – to be investigator in a HCH-home, doing child care investigations.

Supervisor: Claes Levin

The purpose of this essay was to highlight what happens in the meeting between the child care investigator and the client, from the investigators perspective. Further, the essay examines the mechanisms affecting this relation – how the child care investigator's respective roles, as controlling authority and service provider, will be visible to the investigator and what the consequences of the presence of these two roles in the relation to the client are.

The empirical material consists of four semi-structured interviews with social workers working with child care investigations. The main themes surfacing from the interviews was 1) previously attained experiences; 2) the role of power; 3) organizational factors; and 4) personal efforts to reach a good relationship with the client.

The material was analysed using Roine Johansson's (1992) theory concerning the meeting between client and social worker. The conclusion was that the meeting is affected by a number of different phenomena, namely the preconceived understandings the actors bring into the interaction; the presence of power in different ways; the use of a template called "BBIC" within the organization to categorize the client, and the investigators' personal qualities. The investigators' use these qualities as a service in relation to the client, to bring balance to the relation, since the organization's need for a controlled policy regarding the client must be satisfied.

The two different roles, as service provider and as controlling authority, will eventually be visible through the extremes in the investigators' acting space, as employees in a organization. The service gets visible through specific attributes in the interaction with the clients. The control is apparent through the investigators presence as a figure of authority with power, and through the categorization of the client inside the organization.

Keywords: Controlling authority, Service provider, Preconceived understanding, Power, Categorization, Attributes

Innehållsregister

1.	Inledning	5
	1:1. Problemformulering	5
	1:2. Syfte och frågeställning	6
	1:3. Begreppsförtydligande	7
	1:4. Bakgrund	9
2.	Tidigare forskning	11
	2:1. Barnvårdsutredning	11
	2:2. Mötet och rollerna	12
3.	Teori	14
	3:1. Handlingsutrymmet och kraven på att definiera klienten	14
	3:2. Den vanemässiga idén om, respektive den individuellt skapade idén om relationen	15
	3:3. Närheten och direktheten i klientrelationen	16
	3:4. De organisatoriska ramarna för klientrelationen	16
4.	Metod	18
	4:1. Kvalitativ ansats	18
	4:2. Val av intervjupersoner, genomförandet, samt avgränsningar	18
	4:3. Validitet och reliabilitet	19
	4:4. Grounded theory och kodning	20
	4:5. Begränsningar hos grounded theory	20
	4:6. Metodologiska reflektioner	21
5.	Etiska överväganden	22
6.	Resultat och analys	23
	6:1. Förförståelsen i klientrelationen	23
	6:2. Makten	26

6:2:1. Motståndet	27
6:2:2. Att hantera makten	27
6:3. Den splittrade rollen	30
6:3:1. Kategoriseringen	30
6:3:2. Egenskaper och medlevandeskap i skapandet av en klientrelation	32
7. Sammanfattningsvis om forskning kopplat till empirin	34
8. Sammanfattning	35
7:1. Vad påverkar i mötet med klienten, enligt utredaren?	35
7:2. Hur blir respektive roll hos utredaren synlig, samt vad blir konsekvensen av rollernas närvaro i klientrelationen?	38
7:3 Avslutande reflektioner	39
8. Referenser, bilagor	41

1. Inledning

1:1. Problemformulering

Om ett barn riskerar att fara illa ligger utredningsansvaret hos Socialtjänsten. Utredningar kan genomföras på olika sätt, uppsatsen berör de fall där socialtjänsten valt att ta hjälp av ett *Hem för vård och boende*, ett HVB-hem, där barnavårdsutredningar utförs för att få en större klarhet i omständigheterna kring familjesituationen. Familjen, eller delar av den, bor då på hemmet under utredningsperioden på åtta till 12 veckor. På hemmet finns utredningsassistenter, behandlingsassistenter och utredare. Behandlings- och utredningsassistenterna är behjälpliga utredarna med material till den skriftliga utredning som dessa ska sammanställa under utredningsperioden. Det ska vidare finnas ett tydligt barnfokus i barnavårdsutredningen och uppgifter som dokumenteras ska vara av ”kunskap och beprövad erfarenhet” (Friis, 2008 s. 14). I ett försök att underlätta, samt för att få kvalité på detta arbete har Socialstyrelsen utvecklat systemet *Barns Behov I Centrum*, BBIC, vilket är en mall att använda i utredningsarbetet. I denna behandlas barnets behov och föräldrarnas/föräldrarnas förmåga att tillgodose dessa. Utredarna på HVB-hemmet ger Socialtjänsten de observationer kring familjen som samlas in. Detta görs både kontinuerligt under utredningens gång, samt som en sammanställning med förslag på insatser när utredningsperioden på hemmet är slut. Socialtjänsten tar därefter ett beslut kring vad som ska hända framöver i ärendet, med hjälp utav bland annat detta material.

Som utredare, behandlings- och utredningsassistent inom barnavårdsutredningar har man två roller att ta ställning till. I arbetet ingår att vara servicegivare i familjens situation, vilket i detta fall innebär att se till klientens intressen och vara ett stöd, men även rollen som kontrollerande myndighetsperson är en del av arbetet. Kontrollen blir synlig genom att utredaren ser till andra intressen än klientens, bland annat då utredaren måste använda sig av regler och riktlinjer som organisationen satt upp. I mötet mellan klient och utredare i dessa utredningar, framförallt de under tvång, skapas det oundvikligen spänningar. Klientens utsatta situation ställer krav på utredaren att möta denne på ett sätt som skapar förutsättningar för en interaktion som öppnar upp för att hitta ett gemensamt mål i utredningen. Inte minst för barnets skull innebär ett fungerande samarbete med vårdnadshavarna en större möjlighet till en mer positiv erfarenhet under utredningstiden (Asplund & Börjesson, 2006).

Billqvist (1991) förklarar hur det kontrollerande förhållningssättet och det servicegivande, vilket ibland kan ses som det mer personliga och relationella sättet att möta klienten, utövas sida vid sida i

ett ärende. I interaktionen parterna emellan kan makt och disciplinering vara både dold och synlig (Ibid.). Makten i klientrelationen är vidare både organisatoriskt och relationellt förankrad. Organisatoriskt på så sätt att klienten är beroende av organisationens hantering av dennes fall genom gräsrotsbyråkraten (utredaren) samt relationellt på så sätt att gräsrotsbyråkraten själv genom sin titel innehar en större makt i relationen och själv till viss del avgör hur han/hon ska hantera denna (Johansson, 1992).

Gräsrotsbyråkratens möjlighet att självständigt göra en bedömning av klienten påverkas av hur stort handlingsutrymme denna har tillgång till inom organisationen. Handlingsutrymmet påverkas av organisationens krav respektive klientens behov; hur stor är möjligheten för gräsrotsbyråkraten att få dem att samverka (Östberg, 2010)? Om rollen som kontrollerande myndighetsperson skapar en ojämlikhet, i förhållande till rollen som servicegivare under utredningen, kan detta påverka möjligheten att få till ett bra samarbete med familjen (Asplund & Börjesson, 2006). Billqvist (1991) menar att i fallet med utredningar är det svårare att finna balansen mellan de två rollerna, detta då klienten befinner sig långt in i systemet, med en långvarig och kontinuerlig kontakt med utredaren. Detta brukar ge att utredaren faller över i antingen den ena eller den andra rollen och inte kan balansera dem. Bland annat kan det skapa en känsla av obehag i att behöva lämna negativ information eller beslut till klienten. Det är lättare att ha en balans i rollerna vid en mer ytlig och snabbt övergående kontakt, samt när klienten är lätt att kategorisera efter det administrativa systemet. Detta är svårare vid utredningar då klientens komplexitet måste tas ställning till i större utsträckning än vid ett snabbt övergående möte på ett kontor (Ibid.).

En egen erfarenhet inom området barnavårdsutredningar, som utredningsassistent, har gjort mig intresserad av fenomenet med dessa två roller och hur de påverkar i mötet mellan utredare och klient.

1:2. Syfte och frågeställning

Syftet med min uppsats är att belysa mötet mellan barnavårdsutredaren och klienten, ur utredarens synvinkel.

- Vad påverkar i mötet med klienten, enligt utredaren?
- Hur blir respektive roll, som kontrollerande myndighetsperson kontra servicegivare, synlig hos utredaren?
- Vad blir konsekvensen av dessa två rollers närvaro i klientrelationen?

1:3. Begreppsförtydligande

För att reda ut eventuella frågetecken kring definitionen på de begrepp som används i uppsatsen, görs en ansats till en vetenskaplig förankring i denna begreppsdel.

Gräsrotsbyråkrat

Gräsrotsbyråkrat är det begrepp som Johansson (1992) använder i sin teori om handlingsutrymmet. I meningen av begreppet lägger han ”offentligt anställda tjänstemän” (Ibid. s.41) vilka har egen möjlighet till att i varierande grad reglera sin handlingsfrihet i förhållande till myndighetens krav, i kontakten med klienten. Begreppet används genomgående i uppsatsen och likställs med *socialarbetare*, samt i empirin med *behandlingsassistent*, *utredningsassistent* och *utredare*.

Utredare

Begreppet utredare används i redovisningen av empirin som benämning på intervjupersonerna, med samma betydelse som begreppet gräsrotsbyråkrat. Utredningsassistent och behandlingsassistent, vilka redovisas för i metodavsnittet om intervjupersonerna, likställs med utredare. Det finns skillnader, på så sätt att utredningsassistenterna och behandlingsassistenterna är behjälpliga utredaren med material till den skriftliga utredningen som denne ska sammanställa. Dessa skillnader är dock inte av relevans vid framställandet av empirin eller resultatet i uppsatsen.

Klient

Jag använder Johanssons (1992) definition av klientbegreppet, som innehåller två förutsättningar som måste vara uppfyllda för att kunna använda denna benämning. Dels måste klienten kunna omvandlas till, ett för organisationen, passande format. Det innebär att han/hon ska passa in i de kategorier som organisationen har satt upp, för att definiera vad som är en klient i den specifikt berörda organisationens fall, vilket bland annat är beroende av organisationens verksamhetsområde. Utöver det måste klienten och gräsrotsbyråkraten, som arbetar för organisationen, ha en relation till varandra.

Organisation

I uppsatsen står Socialtjänsten för begreppet organisation (Lundström & Sunesson, 2006), vilken i sin tur tar hjälp av ett HVB-hem i att utreda en familjesituation. Jag använder mig av Johanssons (1992) dimensioner för att ge en bild av organisationen och dess sammanhang. Dimensionerna appliceras på materialet som framkommit i intervjuerna och presenteras som kursivt i detta stycke. Inom organisationer finns en *regelbundenhet* som behandlar regleringen av verksamheten i form av

bland annat regler och i vilken omfattning gräsrotsbyråkraten eventuellt kan påverka dessa. Det finns fortsättningsvis en *specialisering*, vilken fokuserar på verksamhetsområde samt vilka arbetsuppgifter gräsrotsbyråkraten har. Fenomenet *tiden per ärende* behandlar hanteringen av ärenden och hur lång tid detta tar beroende på vilken typ av klientfall som är aktuellt. *Intresseorienteringen* inom organisationen innebär en avvägning mellan service och kontroll för gräsrotsbyråkraten i interaktionen med klienten inom organisationen. Denna avvägning bildar i sin tur gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme. Den sista dimensionen är *avståndet*, i förhållande till begreppen närhet och varaktighet. Närheten behandlar hur interaktionen mellan parterna äger rum under tids- och rumssammanfallande förhållanden; är båda dessa fenomen, tid och rum, närvarande, endast en av dem, eller ingen? Varaktigheten, till sist, rör hur ofta och hur länge parterna i klientrelationen träffas.

Mötet

Begreppet definieras som fenomenet när klienten och gräsrotsbyråkraten träffas i det som Johansson (2006) kallar ett ”avgränsat och kulturellt sammanhang (...) som präglas av en uppsättning regler, rutiner och förhållningssätt...” (Ibid. s.158) vilket i sin tur bildar en struktur. För att förtydliga innebär definitionen av mötet mellan klienten och utredaren, att utredaren har två poler att förhålla sig till. Dels den uppdragsgivande myndighetens krav på vad som ska ingå i utredarens yrkesroll, samt klientens behov och förväntningar på utredaren i sammanhanget av att denne befinner sig i en utredningsprocess.

Makt

Mötena inom socialt arbete, mellan klient och gräsrotsbyråkraten, innebär en ojämn maktfördelning de två parterna emellan (Järvinen, 2004). Maktbegreppet kan vara organisatorisk förankrat som i uppsatsen, där utredaren innehar en automatisk makt i och med sin yrkestitel. Utredaren ska följa de regler och riktlinjer som myndigheten kräver, i sitt förhållningssätt till klienten under utredningsprocessen. Samtidigt finns det en makt mellan utredare och klient som är relationellt förankrad. Makt finns i alla sociala relationer och på grund av maktens existens bildas också ett automatiskt motstånd i relationen. Det kan vara ett medvetet, omedvetet, aktivt, passivt, öppet eller dolt motstånd. Makten som fenomen är ”till sin natur rörlig och ständigt föränderlig” (Johansson, 1992 s.89).

Handlingsutrymme

Jag utgår ifrån delar av Johanssons (1992) teori kring handlingsutrymmet som gräsrotsbyråkraten har i förhållande till organisationens krav på hur klienten ska formas för att passa in i de givna ramar som finns. Dilemma blir att hitta en medelväg som fungerar, mellan organisationens krav, och klientens uttalade behov och egen problemformulering i sammanhanget. Stämmer dessa behov samt problemformulering överens med organisationens definition av dem eller ligger organisation och klienten långt ifrån varandra i denna fråga? Gräsrotsbyråkratens uppgift blir att på något sätt få dessa, ibland mycket oförenliga krav, att kunna samverka i möjligaste mån.

1:4. Bakgrund

Barnavårdsutredning

Det är föräldrarnas ansvar att deras barn kan känna sig trygga och har en skälig välfärdsstandard (Sundell et al. 2007). Om dessa förutsättningar inte finns ska barnet (och familjen i övrigt) kunna få ett lämpligt stöd av Socialtjänsten. Detta stöd ska först och främst kunna ges frivilligt. Går det inte att skydda barnet eftersom vårdnadshavaren inte vill acceptera att socialtjänsten går in med idéer eller förslag, eller att det finns starka skäl till att barnet kan skadas psykiskt eller fysiskt av att stanna kvar i hemmet, kan Socialtjänsten använda tvång. Tvånget innebär i detta sammanhang att barnet omhändertas för vård enligt *Lagen om särskilda bestämmelser om vård av unga*, LVU (Friis, 2008).

Socialnämnden har följaktligen en skyldighet att inleda en utredning om det är så att det finns indikationer, genom en ansökan, anmälan, eller att det på annat sätt kommit till nämndens kännedom att ett barn kan fara illa. Det man vill uppnå med en utredning är att samla in information för att så småningom kunna se om barnet och familjen är i behov av hjälp, och vad en sådan insats i så fall skulle kunna vara. Utredningen får inte vara mer omfattande än vad som krävs, den ska inte utsätta berörda för onödig skada, samt ska avslutas inom fyra månader, det kan dock finnas skäl till en förlängning på grund av särskilda omständigheter. Dokumentationen som förs under utredningens gång, bland annat bedömning om barnets behov samt vårdnadshavarens förmåga att tillgodose dessa, ska ta hänsyn till klientens integritet. Klientens, både vårdnadshavaren och barnets, eventuella egna åsikter kring sina behov och hur de kan tillgodoses ska också framgå. Som part i utredningen har man rätt till insyn, samt att uttala sig om det material som tillförs (Friis, 2008; Sundell et al, 2007).

Det tros vara många fler barn som far illa i hemmet än som faktiskt kommer till socialtjänstens

kännedom. Ofta benämns därför social barnavård som en tratt, som en indikation på hur många barn det är som rensas bort på vägen till faktisk utredning (Östberg, 2010). Ungefär 100 000 barn per år berörs av barnavårdsutredningar och av dessa leder ungefär hälften av dem till någon form av insats. Problematik som kan bli föremål för utredning är bland annat sexuella eller fysiska övergrepp, föräldrars missbruk eller psykiska ohälsa, samt ekonomiska problem. Vid misstänkta övergrepp mot barn ska alla i familjen, även de som misstänks, ha rätt till stödinsatser. Att en familj, eller delar av en familj, befinner sig en viss tid på ett HVB- hem, är en av de stödinsatser som Socialtjänsten kan erbjuda vid behov. Placeringen kan vara frivillig eller genom tvång (Friis, 2008).

BBIC- Barnets Behov I Centrum

Systemet innebär att barnet lättare ska kunna ses i sitt sammanhang, samt att det kan utrönas vilka faktorer som påverkar dennes välmående. Med denna mall minskar risken för att utredaren missar viktiga aspekter i utredningsprocessen. BBIC kan ses som en triangelmodell där barnet är placerat i mitten, de tre yttersidorna består i sin tur av *Barnets behov*, *Föräldrarnas förmåga* att uppfylla dessa behov, samt faktorer i barnets *Familj och miljö* som påverkar barnet. Var och ett av dessa tre områden består i sin tur av egna undergrupper där man bland annat tittar på *föräldrarnas förmåga till grundläggande omsorg* om barnet, *stimulans* av barnet och så vidare (Socialstyrelsen, 2002)

Hur det går till när HVB-hemmet får uppdraget från socialtjänsten

När Socialtjänsten vill ha hjälp av ett HVB-hem för att utreda om det finns en risk att ett barn far illa, så kontaktar socialsekreterare eller enhetschef på Socialförvaltningen HVB-hemmet och frågar om det finns möjlighet och plats att ta emot ett ärende. Det är verksamhetschefen som tar emot alla förfrågningar och fattar beslut om vilka ärenden som kan tas emot. När enhetschefen säger ja till ett ärende får hemmet ett uppdrag från Socialförvaltningen. Uppdraget inkluderar att en utredning ska göras, skydd och stöd och/eller behandling av familjen, eller det ensamplacerade barnet. Ofta skapas en genomförandeplan utifrån vad som ska göras på hemmet, vad man ska utreda och svara på. Det kan vara en utredning där Socialförvaltningen vill ha svar på alla BBIC-rubrikerna, eller enbart några av dem. Utredningarna utförs på mellan 8 till 12 veckor, där det kontinuerligt finns en kontakt mellan Socialtjänsten, klienten och HVB-hemmet. När utredningstiden är slut ska HVB-hemmet lämna en sammanställning av det som framkommit, samt ge rekommendationer på åtgärd.

2. Tidigare forskning

2:1. Barnavårdsutredning

I efterforskningen av artiklar kopplade till ämnet för uppsatsen används sökmotorn Social Sciences Citation Index, via LibHub, med sökorden *social work* och *child protection investigation*. I övrigt är det inga problem att finna relevanta böcker då området barnavårdsutredningar inom socialt arbete har mycket forskning kopplat till sig. Framförallt skrivs det om tillvägagångssätt i utredningar (Sundell et al, 2008; Törngren, 1996; Östberg, 2010), men även konsekvenser för de individer som berörs.

I samhället skapas kategoriseringar uppbyggda av kulturella idéer, och i detta sammanhang problematiserar Börjesson, Palmblad och Wahl (2005) bland annat hur man inom välfärdsstaten ser på det dåliga respektive det goda föräldraskapet. Normer i samhället och hur parterna påverkas av dessa i interaktionen är ett tema som berörs av Östberg (2010) och Törngren (1995). Normer skapas hos utredaren ifråga om vad ett gott föräldraskap innebär (Se Börjesson, 2005) samt hur barn i allmänhet ska ha det för att må bra (Östberg, 2010).

Rasmusson (2004) behandlar, med sin rapport, det utvärderingsarbete som socialstyrelsen bedriver sedan 1999 angående arbetet som utförs i relation till utredningsformuläret BBIC. Där framkommer information bland annat angående vad användarna anser är bra, respektive dåligt i praktiseringen av formuläret. Bra är att ”utredningarna blir mera koncentrerade, nyanserade och välgrundade” vilket i sin tur skapar mer tillförlitlighet, med en ”helhetssyn, struktur, systematik, enhetlighet och tydlighet” (Ibid. s. 80), Vidare ger rapporten även den negativa uppfattningen, där BBIC-formulären anses vara ”alltför detaljerade och svåränvända, och att utredningsarbetet blir alltför styrt och administrativt betungande” (Ibid. s.81) vid användandet.

Sundell (2008) ger vidare en genomgång av barnavårdsutredning och dess begrepp i boken *Barnavårdsutredningar- en kunskapsöversikt*, med analys av tidigare forskning inom området, där han kritiskt granskar hur genomförandet av barnavårdsutredningar går till. Bland annat tittar han på utredarens inställning till behandling respektive mer renodlat utredningsarbete. Resultatet visar att det inte spelar någon roll när det gäller arbetsplatsen man arbetar på, utan mer är upp till den enskilde utredarens syn på hur en barnavårdsutredning ska genomdrivas. Med behandlingsinställning kan bland annat menas att klienten ska involveras och informeras i en större utsträckning än i renodlad utredning, samt att även dennes nätverk blir en integrerad del i arbetet.

Författaren menar vidare att forskningen kring barns levnadsvillkor har ökat markant sedan 1960-talet men att det finns en kraftig variation kring vilka områden inom fenomenet som det forskas tillfredsställande kring och inte. Kunskapen angående ”vilka faktorer som styr socialarbetarens riskbedömning och beslutsfattande; hur socialpolitikens utformning påverkar den sociala barnavården”, samt ”hur representativa grupper av allmänheten, socialarbetare och den sociala barnavårdens klienter upplever den sociala barnavården” (Ibid. s.183) är alldeles för lite efterforskad, förklaras det.

2:2. Mötet och rollerna

Det finns mycket skrivet om det professionella mötet överlag (Johansson, 2006) och det är inga problem att finna litteratur som berör det specifika mötet mellan utredare och klient i barnavårdsutredningar (Hegar, 1982; Sundell, 2008; Trotter, 2002, Östberg, 2010). I mina sökningar snubblar jag även över en hel del litteratur som berör mötet mellan gräsrotsbyråkrat och klient inom missbruksvården och på socialbyrån (Billquist, 1999; Marklund et al 1984; Jenner, 1991; Johansson, 1992; Törngren, 1995).

Marklund (1989) redogör för hur förutsättningarna för mötet mellan klient och gräsrotsbyråkrat ser ut. Det finns olika villkor och faktorer som kommer att avgöra hur denna interaktion fungerar, och hon presenterar några utav dem. En sådan aspekt är att klienten ofta besöker gräsrotsbyråkraten under tvång och att det är byråkraten och dennes organisation som sätter upp ramarna, klienten får anpassa sig därefter. Jenner (1991) berör vidare de förväntningar som är närvarande i mötet mellan parterna när de träffas på socialbyrån. Det finns en förhandsidé hos både gräsrotsbyråkraten och klienten, men den är olika. Den förstnämnda förbereder sig för att ge information samt få information. Den senare, däremot går in i mötet med en mer vagare idé om vad som ska komma (Ibid.). Att samverka organisationens krav och klientens behov och den vågmästarroll som gräsrotsbyråkraten får i handlingsutrymmet där detta ska utföras, redogörs utförligt för av Svensson, Johnsson & Laanemets (2008), med en utläggning över aspekter som spelar in. Bland annat ser man på hur förväntningar på varandra i klientrelationen påverkar. Att tillskriva klienten en kategorisk karaktäristiska, till skillnad från att se denne som en komplex individ, gör kategoriseringen lättare för gräsrotsbyråkraten. I grunden kommer detta behov från organisationen, förklarar Johansson (1992), då organisationen inte är konstruerad för att behandla klienten som en hel individ, är det den anställdes uppgift att konstruera en klient som passar in i organisationens idé om vad en sådan är.

Törngren (1995) förklarar vidare att det finns en svårighet i att utföra utredningar där klienten och

gräsrotsbyråkraten kan mötas i samförstånd och ger förslag på vad som kan göras för att underlätta detta. Idén som utredaren arbetar utifrån skapas av hur denne påverkas av kringliggande faktorer, så som teoritänk och aktuella oformulerade samt formulerade regler som finns att arbeta efter. Hur utredaren väljer att förhålla sig till klienten utifrån alla dessa saker som påverkar relationen är ofta inte klart definierat och författaren saknar en diskussion kring detta (Ibid.).

Just utredning, förklarar Billqvist (1999), är ett fenomen där faktumet att klientrelationen blir mer intensiv, än en snabbt övergående sådan, kan skapa problem för utredaren i att kombinera rollerna tillfredsställande. Antingen den servicegivande eller den kontrollerande rollen brukar ta över i dessa fall (Ibid.). Om utredaren inte lyckas kombinera rollerna på ett framgångsrikt sätt, kan det i sin tur ge att det blir svårt för klienten att föra samman dem, vilket gör klienten förvirrad (Hegar,1982). Rollerna behandlas vidare av Trotter (2006) och hur just barnavårdsutredning är ett arbete som innebär dubbla sådana för utredaren, i och med mötet med familjen och restriktionerna från arbetsgivaren i sammanhanget. Främst skriver författaren dock om klienter som inte är motiverade till förändring och hur gräsrotsbyråkraten kan bemöta dessa.

Östberg (2010) förklarar att klientcenterade- och organisatoriska mål ofta står i konflikt med varandra, samt att hanteringen av människors unika livssituationer hanteras i så stort antal att organisationen tvingas till en typifiering av klienten. Här kommer gräsrotsbyråkratens kategoriseringsmakt och handlingsutrymme in. Dessa fenomen ser olika ut beroende på var inom en organisation som denne befinner sig (Se Johansson, 1992). Hur makten är närvarande i klientrelationer där tvång är inblandat, skriver Katiala-Heino et al (1997) vidare om i sin artikel. Hon för en diskussion kring de uppenbara riskerna med att klienten upplever sig kränkt när denne befinner sig i tvångsbehandling, i detta fallet som mentalt sjuka. Samt vad som kan underlätta i klientrelationen, för att minska klientens känsla av att bli bestämd över. Även Swärd och Starrin (2006) begrundar maktbegreppet och klientens utsatthet i organisationen den är utlämnad åt, där bland annat kategorisering och dold makt kan påverka dennes möjligheter att bryta sig loss (Ibid.). Det finns en stor skillnad i kunskapen om hur organisation, båda parterna nu är en del av, ser ut och vad denna förväntar sig utav dem (Johansson, 2006). Sundell (2008) redogör i det sammanhanget för hur föräldrar som anmäls för brister i sin föräldraförmåga ofta inte känner till sina rättigheter och får sänkt självkänsla, samt att den distans de kan uppleva i förhållande till gräsrotsbyråkraten gör att de håller inne med information och ofta kan reagera med ilska mot myndigheterna (Ibid.). Ju mer insyn och möjlighet att påverka klienterna har när det gäller deras angelägenheter, desto mer tillfreds i mötet med myndigheten anser sig denna också vara (Billqvist, 1999).

Specifika egenskaper nämns i sammanhanget av att hantera situationen där klienten kan känna sig utsatt. *Den tysta kunskapen*, vilken gräsrotsbyråkraten kan använda sig av i mötet med klienten, förknippas ofta med en ”erfarenhetsbaserad och personburen kompetens” (Bergman & Lundström, 2006, s.173) vilken kan påverka positivt i relationen när gräsrotsbyråkraten genom exempelvis egenskaper som flexibilitet och empati anstränger sig för att skapa en bra allians med klienten. Även Trotters (2002) artikel *Worker skills and client outcome in child protection*, berör hur man kan bemöta klienten, i detta fallet föräldrar i just barnavårdsutredningar, för att lättare nå ett positivt resultat för alla inblandade. Där undersöker författaren hur utredarna använder sina egenskaper och om de är till hjälp i arbetet med klienterna.

3. Teori

Teorin används som ett verktyg på vägen för att kunna besvara forskningsfrågorna, samt i övrigt kunna uppfylla kraven av att ”skapa en förståelse och förklaring” (Aspers, 2007, s.78) av den insamlad data. I samband med valet av teori för studien förklarar Aspers att det är många aspekter som påverkar, så som forskningsfrågan, fältet som undersöks, kraven på vetenskaplig förklaring samt metoderna som används. Då insamlad data behandlar handlingsutrymmet utredaren har i förhållande till organisationens krav och klientens behov, används delar av Roine Johanssons (1992) teoretiska perspektiv. Han behandlar den handlingsfrihet, eller ofrihet, som gräsrotsbyråkrater har i förhållande till denna dubbla roll. Han inspireras bland annat av teoretiker som Michael Lipsky, David Billis och Alfred Schuz.

Anledningen till att den väletablerade Michael Lipsky, och hans resonemang kring gräsrotsbyråkrater i socialt arbete, valts bort som utgångspunkt i teorin är att jag anser att Johansson (1992) presenterar en teori som ligger närmare det handlingsutrymme jag vill undersöka. Lipsky ser en större möjlighet till handlingsfrihet hos gräsrotsbyråkraten än vad Johansson gör och jag upplever att det i insamlad data finns en i förhållandevis liten möjlighet att påverka de regler och förhållningssätt som utredaren är tilldelad från den myndighet denna arbetar under. Därför passar min valda teori bättre här.

3:1. Handlingsutrymmet och kraven på att definiera klienten

Johansson (1992) tolkar David Billis term ”strata” (Ibid. s.42) som att det i det sociala arbetet som gräsrotsbyråkrat finns en ”möjlighet att göra egna bedömningar vad gäller arbetsinsatsens slutgiltiga

utformning, dels möjligheten att ta ställning till, samt vid behov ifrågasätta och omdefiniera klientens krav och/eller problemformulering” (Ibid. s.42). Denna möjlighet påverkas dock till stor del av myndighetens krav. Då organisationen inte är konstruerad för att behandla klienten som en hel individ, är det gräsrotsbyråkratens uppgift att konstruera en klient som passar in i organisationens idé om vad en sådan är. Det innebär att bara vissa av klientens karakteristika blir synliga att jobba med, vilket gör det lättare för organisationen att hantera densamme. Klienten ställer i sin tur krav på gräsrotsbyråkraten utifrån sin syn på problemet, vilket påverkar relationen dem emellan. För att kunna hantera dessa situationer som kan uppstå, att konfronteras med å ena sidan organisationens krav och å andra sidan klientens, krävs många gånger en förmåga till att improvisera samt ett gott omdöme hos gräsrotsbyråkraten, förklarar Johansson (1992).

3:2. Den vanemässiga idén, respektive den individuellt skapade idén om relationen

Johansson (1992) använder Schutz begrepp ”ansikte-mot-ansikte-relationen” (Johansson, 1992 s.47) för att beskriva den relation som blir då två parter har en levande växelverkan sinsemellan. Detta växelspel skapar med tiden kunskap om varandra som används för att anpassa sitt fortsatta beteende mot den andre med. Han väljer att se denna ansikte-mot-ansikte-relation som motsvarande relationen mellan klient och gräsrotsbyråkrat, där åtminstone en av dessa försöker påverka den andre i interaktionen dem emellan. Interaktionen kan variera i intensitet, vilket jag återkommer till nedan i dimensionen *Avstånd* med dennes begrepp *närhet* och *varaktighet*.

Ansikte-mot-ansikte-relationen har en motsvarighet i ”de samtidas sociala värld” (Johansson, 1992 s.48). De samtidas sociala värld innebär en mer indirekt upplevelse av samvaron, där individen upplever en distansering till den andra personen, på så sätt att denna klassificeras som en ”generell typ” (Johansson, 1992 s. 48) istället för en specifik individ, med egenskaper man lärt känna genom interaktion med densamme. Denna generella typ får istället karaktären av de allmänna uppfattningar individen skaffat sig genom erfarenheter från den sociala verkligheten denna lever i. Även vid ansikte-mot-ansikte-relationen ligger de generella typerna, vi bildat oss en uppfattning om, i bakgrunden. Skillnaden, när det gäller den levande och närvarande ansikte-mot-ansikte relationen, från den mer opersonliga samtida relationen är dock att i ansikte-mot-ansikte-relationen förändras parternas uppfattningar om varandra kontinuerligt efterhand som den fortsätter. I den samtida relationen däremot, finns en vanemässighet i sättet att tänka om typerna som inte ifrågasätts genom introduktion av nya intryck. Johansson (1992) väljer att kombinera dessa två sätt att tänka kring relationen. Vilket innebär att man som part i interaktionen i viss mån är styrd av de tidigare skapade allmänna uppfattningar parterna går in med i mötet, men att det samtidigt finns en möjlighet att

bilden av varandra kan förändras under interaktionen.

3:3. Närheten och direktheten i klientrelationen

När klientrelationen fortskrider kommer, den tidigare nämnda, regleringen från organisationens sida att finnas kvar oförändrad. Däremot kommer den idé som parterna har vid ingången i relationen om ovan nämnda generella typ, att förändras under interaktionens gång, det ser det direkta växelspelet till. Ansikte-mot-ansikte-relationen innebär nämligen en ”närhet och direkthet” där ”närheten rör tids- och rumssammanfallandet mellan parterna, medan direktheten betecknar graden av flexibilitet och anpassningsbarhet” på så sätt att man kan ”förutsäga och tolka partens reaktioner och anpassa sitt handlande därefter” (Johansson, 1992 s.52). Relationen mellan klient och gräsrotsbyråkrat präglas ofta av närheten men i mindre grad av direktheten, eftersom organisationen begränsar denna. Beroende på var inom socialt arbete man befinner sig, varierar dock gräsrotsbyråkrats handlingsutrymme i förhållande till denna närhet och direkthet. Gräsrotsbyråkrats uppgift är bland annat att använda sitt överblivna handlingsutrymme och med hjälp av sina personliga förmågor anpassa organisationens krav till klientens behov. På så sätt menar Johansson (1992) att relationen är dubbel, men inte så att det är konflikt mellan roller, utan att det snarare handlar om en avvägning för gräsrotsbyråkraten hur denne ska hantera de olika rollerna för att få dem att samverka. (Ibid.).

3:4. De organisatoriska ramarna för klientrelationen

Johansson (1992) menar vidare att olika organisatoriska sammanhang skapar olika sorters klientrelationer, där graden av handlingsfrihet varierar just på grund av hur dessa sammanhang ser ut. Han använder sig av fem dimensioner, som kan variera något i förhållande till varandra, men som brukar följas åt på så sätt att de påverkar varandra.

De två första dimensionerna, *regel-bundenhet* och *specialisering*, avgör hur den klient som organisationen skapar kommer att se ut.

- *Regel-bundenheten* står för förhållandet hur detaljreglerad verksamheten är och hur strikt reglerna tillämpas. Detta avgörs dels av det politiska klimatet i det omgivande samhället, dels av organisationens specialisering, det vill säga inom vilket verksamhetsområde och med vilka uppgifter man arbetar. Dimensionen omfattar två aspekter som är motsatser till varandra, det är ” detaljreglering-ramstyrning (hur uppregerad verksamheten är formellt), respektive strikt-flexibel tillämpning” (Johansson, 1992 s. 63), vilket talar om hur möjligheten att informellt töja på de regler som finns ser ut. Tidigare nämnda direkthet i klientrelationen blir minsta möjliga, vid detaljstyrning

och strikt tillämpning. Ett sådant arbetssätt ger likabehandling för klienterna. För gräsrotsbyråkraten innebär strikt tillämpning av detaljerade regler både en begränsning och ett skydd.

- *Specialiseringsgraden* kommer utav att varje organisation måste specialisera sig av såväl kompetens- som produktivitetsskäl. Det finns inte möjlighet att behandla individen som unik och ta hänsyn till alla dennes omständigheter, eller lösa alla problem. I sammanhanget är det av relevans hur väl klienten blir förstådd i sin situation. Hur väl man förstår klienten påverkar nämligen hur säker eller osäker handläggningen av dennes fall blir. Om man klart vet vad man vill uppnå, och har en klar föreställning om hur man kan hantera klienten för att på ett okomplicerat sätt nå målet, så har man goda förutsättningar för att utveckla standardknep i arbetet. För att på detta sätt kunna snäva in specialiseringen måste klienterna också sinsemellan vara någorlunda homogena.

- *Tiden per ärende* belyser att organisationen är inriktad mot klienterna som grupp snarare än enskilda klienter, det är masshantering som står i fokus. Avgörande för i vilken utsträckning detta präglar arbetet är både ärendets art och antalen klienter. Mest känsliga för krav i samband med denna aspekt är organisationer som arbetar under starka krav på omedelbar handläggning. Snarare än det enskilda mötet, vilket det blir ur klientens synvinkel, så är det strömmen av kontakter som utmärker gräsrotsbyråkratsens arbete.

- *Intresseorientering* står för förhållandet att det finns olika intressen i klientrelationen, vilket ger ”en avvägning mellan service och kontroll” (Johansson, 1992 s.74) för gräsrotsbyråkraten. Service innefattar alla de åtgärder som vidtas i en organisation för att hjälpa klienten att tillvarata dennes rättigheter. Kontroll utövas dels för att fastställa om en klient är berättigad till service och i så fall vilken slags sådan, dels för att se till att klienten följer lagar, regler, anvisningar och direktiv. Kontroll handlar om att ta hänsyn till andra intressen än den enskilde klientens. I alla klientrelaterade myndigheters verksamheter finns det inslag av både service och kontroll, som kan vara invävd i varandra. Detta skapar en dubbel roll hos gräsrotsbyråkraten gentemot klienten.

- Dimensionen *Avstånd* visar på att det organisatoriska sammanhanget även avgör hur begreppen närhet och varaktighet i klientrelationen ser ut. Närheten handlar om i vilken form interaktionen äger rum, det kan vara ansikte-mot-ansikte (tid- och rumssammanfallande), telefon (tidsammanfallande) eller brev (ej tids eller rumssammanfallande). Relationens varaktighet gäller ofta hur långa mötena är och under hur lång tidsperiod som man har återkommande kontakter. Ju fler tätare och långvarigare kontakter, desto närmare kommer parterna varandra.

4. Metod

4:1. Kvalitativ ansats

Då fokus har lagts på utredarens upplevelser av mötet med föräldern i barnavårdsutredningar, samt att ett tolkande och konstruktionistiskt sätt att se på mötet passar min undersökning används en kvalitativ forskningsansats i uppsatsen. Den kvalitativa metoden innehar ett tolkningsinriktat sätt att förstå den sociala verkligheten, vilket innebär att forskningen utgår ifrån hur deltagarna i en viss miljö tolkar sin verklighet. En annan del av det kvalitativa förhållningssättet som passar inriktningen på uppsatsen är det finns en ontologisk, konstruktionistisk sida av detta sätt att forska som innebär att man ser sociala egenskaper som ett resultat av samspelet individer emellan (Bryman, 2011).

Semistrukturerade kvalitativa intervjuer, vilket används i uppsatsen, går mer på djupet och är flexibla på ett annat sätt än strukturerade och kvantitativa sådana. Möjligheten till flexibilitet minskar risken med att låsas fast i intervjufrågor och ger möjlighet att komma med passande följdfrågor under pågående intervju, utöver de teman som ställts upp i intervjuformuläret. Det ger i sin tur möjlighet till ett större djup till insamlad data (Bryman, 2011).

4:2. Val av intervjupersoner, genomförandet, samt avgränsningar

I försöken att hitta personer att intervjua, som passar undersökningen hörde jag av mig till en organisation som gör barnavårdsutredningar enligt verktyget BBIC, på uppdrag av Socialtjänsten, i Skåne (Se bilaga 1). Jag letade till att börja med efter utredare som arbetade med vuxna klienter inom barnavårdsutredningar, alltså föräldrar. Från denna första plats fick jag dock nej på grund av tidsbrist hos utredarna. Jag kontaktade då en annan motsvarande organisation högre upp i landet och fick klartecken på att jag skulle få möjlighet att intervjua fyra stycken personal, tre kvinnliga och en manlig, som jobbar med barnavårdsutredningar på ett Hem för vård och boende. Vid intervjutillfället visar det sig att intervjupersonerna är behandlings- och utredningsassistenter. För undersökningen spelar detta ingen roll, då deras arbete innebär att de är mycket involverade i utredningsarbetet och tillsammans med utredarna samlar in material till utredningen. De sammanställer dock inte den slutgiltiga utredningsprodukten, vilket är utredarnas uppgift.

Två stycken av intervjupersonerna arbetar på familjeavdelningen inom organisationen. Avdelningen tar emot familjer, bestående av föräldrar med deras barn, som kommer in för behandling, stöd eller utredning, eller någon kombination av dessa. Akutplaceringar förekommer också. De övriga två

arbetar på barnavdelningen, där barnen bor kortare eller längre perioder på grund av behandling, stöd, utredning eller akutplaceringar. Erfarenheten av utredningar hos behandlings- och utredningsassistenterna varierar mellan fyra och elva år. Att två av intervjuerna utförs med personal från barnavdelningen visar sig inte vara några problem för undersökningen. Dessa har nämligen en kontinuerlig kontakt med de vuxna vårdnadshavarna, trots att deras huvudsakliga arbetsuppgifter består i att utreda eller behandla barn.

Jag håller intervjuerna på intervjupersonernas arbetsplats, i två olika mötesrum beroende på dag. Intervjuerna är cirka en timme långa och spelas in med diktafon. Intervjuformuläret är uppbyggt kring rubriker och tillhörande frågor (Se bilaga 2). Huvudteman är följande: *Bakgrunden till att intervjupersonen börjat arbeta som utredare; Mötet med klienten; Hur intervjupersonen hanterar sin yrkesroll; Eventuella hot och konflikter i klientrelationen* samt *Kollegornas betydelse i arbetet*. Jag transkriberar intervjuerna kontinuerligt efter hand jag genomför dem. Därefter kodar jag för att finna mönster som kan vara intressanta i förhållande till syfte och frågeställningar. Vid sammanställande av resultat och analysdelen används påhittade namn på intervjupersonerna när jag presenterar deras citat, även den manliga intervjupersonens namn ändras till kvinnligt och tvärtom, för att värna om individernas anonymitet.

Jag har varit tvungen att avgränsa mig, och därmed uteslutit andra möjliga intressanta aspekter i utredningsförfarandet. Det finns en uppsjö av sådana inom ett så brett område som barnavårdsutredningar med dess tillhörande fenomen. Vidare områden att undersöka hade kunnat vara utredarens uppfattning om utredningens påverkan på klienten, eller hur det relativt nya utredningsverktyget BBIC bidrar positivt eller negativt till utredningarna. Goffman (2009) behandlar, i sin teori den bakre regionen, där man kan slappna av i sin strävan att upprätthålla sin roll. I det sammanhanget hade det kunnat vara intressant att undersöka vad som händer på kontoret eller i fikarummet när utredarna inte är ute på avdelningen hos klienterna. Hur förhåller sig utredarna sig till klienterna inför sina kollegor då?

4:3. Validitet och reliabilitet

Validitet innebär att man i sin undersökning mäter det man avser att mäta. Reliabiliteten handlar i sin tur om det resultat mätinstrument man använder sig av ger och om rätt information genereras utav det, alltså precisionen i mätverktyget (Jönson, 2010, s.13). Bryman (2011) förklarar att det finns kritik mot att det skulle gå att göra om kvalitativa studier överlag och få samma resultat. Sådan kritik kommer främst från kvantitativa forskare som argumenterar att man i kvalitativ

forskning styrs utav vad man som forskare själv tycker är intressant, och dras mot att främst registrera detta i sina studier. Då jag använder mig av endast fyra intervjupersoner är det omöjligt att generalisera med det resultat jag får (Ibid). Så kallad teoretisk ”mättnad” (Bryman, 2011 s.516, Aspers, 2011 s.186) har därmed inte uppnåtts med insamlad data. Teoretisk mättnad innebär att man upptäcker, i samband med granskningen av data, att man nått en punkt där inget nytt tillkommer.

4:4. Grounded theory och kodning

Insamlad data struktureras med hjälp den kvalitativa dataanalysmetoden kodning. Kodning är en central del av den strategi att analysera kvalitativa data som kallas Grounded theory. Metoden innefattar ett brett spektrum av idéer av hur man ska hantera den data man samlat in, genom exempelvis intervjuer. Strategin innebär ”ett nära samband mellan datainsamling, analys och den resulterande teorin” (Bryman, 2011 s.513). I en av många tolkningar av grounded theory presenteras tre typer av kodning, vilka är öppen kodning, axial kodning samt selektiv kodning. I uppsatsen används öppen kodning, vilket är ett enkelt sätt att kategorisera och jämföra data, medan selektiv och axial kodning innebär en än djupare bearbetning av det insamlade materialet (Ibid).

Grounded theory innefattar följande element; *begrepp, kategorier, egenskaper, hypoteser* samt *teori*. Det finns olika sätt att jobba med dessa element under uppsatsarbetet. Bryman (2011) förklarar hur man inom metoden kan börja med att utforma en generell frågeställning eller en beskrivning av det problemområde man valt, vilka kan mättas under den pågående kodningen. Personer och/eller händelser väljs ut och data samlas in, för att kontinuerligt koda. Kodningen genererar i sin tur ovan nämnda *begrepp*. De första kodningarna kan i sin tur visa på behov av ny data. Genom jämförelse mellan *begrepp* uppkommer lämpliga *kategorier* att använda sig av. Jag analyserar och kodar det insamlade intervjumaterialet kontinuerligt under uppsatsarbetets gång, istället för att vänta tills all data är insamlad. Kodningen innebär i mitt fall att strukturera innehållet i intervjuerna i kategorier med underliggande *begrepp*.

4:5. Begränsningar hos grounded theory

Jag har valt att inte följa metodens strategi i att generera en teori med hjälp av det som framkommer genom kodningen. Detta på grund av några aspekter av tydlig kritik som framkommit mot denna teorigenererande del i metoden. En sådan är att kodningen inte alltid lyckas generera en teori, och det vill jag inte riskera. Det är dessutom överlag svårt att vänta med teoretiska tankar kring det material man samlar in till sent i processen. Istället menar kritiker till metoden att medvetenhet ”om existerande *begrepp* och *förklaringar*” (Bryman, 2011 s.521) genererar en tydligare fokus i det man

studerar. En annan kritik som gör att jag utesluter teorigenereringen är tidsbristen som kan uppkomma i samband med alla moment som ingår i grounded theory, så som inspelningar av intervjuer, transkribering av dessa, samt analys och växelverkan mellan datainsamling och teoretiska idéer (Bryman, 2011).

En vidare kritik av grounded theory är att det finns en oklarhet kring flera delar av metoden, det kan exempelvis vara svårt att veta skillnad på fenomenen *begrepp* respektive *kategorier* inom tillvägagångssättet. Grounded theory är också ett metodval som är svårt att exakt återge eftersom det är komplext och innehåller många komponenter där olika forskare inte är överens om vad som ska ingå. Då kodning är en integrerad del av grounded theory har det vidare visat sig, enligt en del forskare, att ett sådant sätt att hantera data riskerar att föra med sig att man förlorar kontexten i det man återger av exempelvis intervjuer (Bryman, 2011). Godtyckligheten i valet av vad jag tar med i analysen, av de intervjuer jag analyserat, har jag i möjligaste mån försökt undvika genom det kodningsschema jag använder mig av. Det skapar ordning och struktur, vilket hjälper mig i arbetet att skapa kvalitet på det jag skriver och gör att jag i mindre grad riskerar att missa relevant material (Aspers, 2011; Jönson, 2010).

4:6. Metodologiska reflektioner

Jag är öppen i mitt introduktionsmail till personalansvarig om att jag själv har erfarenhet inom fältet, vilket Aspers (2007) också rekommenderar. Något jag blev osäker på efter ett intervjutillfälle är dock om detta mail faktiskt visats för intervjupersonerna eller inte. Det gör att jag efter detta tillfälle nämner min egen erfarenhet för intervjupersonerna.

Det finns ett dilemma i att lämna utförlig information om syftet för studien till de personer som ska intervjuas, vilket jag försökt att vara medveten om. Att ge en mycket utförlig information kan förstöra chansen till en spontan intervju, då risken finns att intervjupersonerna vill uppfylla tankar de har kring mina förväntningar av deras svar. Att undanhålla information talar i sin tur emot de etiska riktlinjerna (Bryman, 2011). Jag har försökt att väga dessa aspekter mot varandra för en medelväg. Vid genomförandet av intervjuerna upptäcker jag vidare att det är svårt att lämna min förförståelse av ämnet utanför. Jag trodde att jag hade gjort det i mina intervjufrågor, men det visade sig att så inte är fallet. Att använda ord som ”möte” och ”roll” och inte specificera vad jag menar med detta visar sig göra intervjupersonerna osäkra. De vill ge mig svar som stämmer överens med det område jag är intresserad av, medan jag vill undvika att specificera för mycket eftersom jag då är orolig för hur det kan styra mina intervjupersoner i svaren. Det visar sig, så här i efterhand att det

hade varit bättre med en tydliggörande från min sida i början av alla intervjuer, med en förklaring av vad jag lägger i dessa begrepp. Det hade gjort att alla tänker likadant runt dem, istället för att ett par frågar vad jag menar och ett par bara pratar på utan att fundera över min tolkning av begreppen.

När det gäller teorin utgår Johansson (1992), som jag använder mig av, ifrån försäkringskassan och arbetsförmedlingen när han tar fram sitt material rörande relationen mellan klient och gräsrotsbyråkrat. Han menar dock att det är möjligt att använda hans perspektiv på även andra inrättningar inom socialt arbete där den dubbla rollen är påtaglig. Vid genomgång av insamlad data anser jag att Johanssons tankar kring handlingsutrymmet i de allra flesta fall passar utmärkt att relatera till materialet. Detta trots faktumet att klienterna på ett HVB-hem är bosatta där en längre tid och inte enbart på hastigt besök, vilket ofta är fallet på exempelvis ett socialkontor.

5. Etiska överväganden

Etiken som fenomen att fundera kring kommer in främst i valet av metod. Bryman (2011) tar upp begreppen moral och etik i samband med intervjuer. Begreppet etik ses ofta i ett samband av riktlinjer för genomförandet, medan moralen förknippas med mänskligt beteende överlag i dennes vardag. Anledningen till att dessa begrepp blir relevanta i sammanhanget är faktumet att det insamlade materialet som intervjuer innebär, ofta innefattar privata åsikter och tankar hos intervjupersonerna, som blir offentliga i och med forskningens redovisning. Det är främst fyra etiska riktlinjer som brukar komma på tal i sammanhanget forskning och intervjuande; informerat samtycke, konfidentiellitet, konsekvenser och forskarens roll (Bryman 2011), det är områden där man ska vara vaksam på att dilemman kan uppkomma.

Informerat samtycke ges, i mitt fall, förutsättningar till genom det introduktionsbrev som skickades till personalansvarig på den arbetsplats, där jag hoppas på att det ska finnas individer att intervjuas. Brevet innehåller information om studiens syfte, att all data kommer att behandlas konfidentiellt, det är helt frivilligt att ställa upp, samt att det finns möjlighet att ta del av uppsatsen efter att den är klar.

Konfidentiellitet för intervjudeltagarna, visar sig på så sätt att alla deltagande har avidentifieras i transkriberingen av intervjuerna. Det har gjorts en noga avvägning angående vad som kan avslöja identiteten på deltagarna, för att så långt det är möjligt undvika att någon intervjuad ska kunna kännas igen av någon som läser uppsatsen (Bryman, 2011).

Att intervjua klienter under utredning har valts bort, då det finns en risk att de kan känna sig obekväma. Aspens (2007) skriver i sammanhanget etik hur forskare i vissa fall bör undvika att forska på områden som det finns ett personligt intresse av. Han menar att det finns en etisk synvinkel på så sätt att man kan påverka fältet med forskningen, om det finns en tillgång till det genom exempelvis eget arbete. Detta är något forskaren själv måste ta ställning till, om det är möjligt att särskilja sin roll som forskare från arbetet som utförs inom fältet, samt möjligheten till att kunna se på fenomenen vetenskapligt. Det krävs även en medvetenhet om egna eventuella brister inom detta område (Ibid). Det är viktigt att kunna ge en så rättvis bild av insamlade data som möjligt. En hjälp i denna strävan är att i uppsatsen vara tydlig med hur "en berättelse alltid konstrueras i en kulturell, social och historisk kontext" (Johansson & Öberg, 2008, s. 82), vilket torde gälla även intervjusvar i en kvalitativ intervju.

6. Resultat och analys

I denna del av uppsatsen knyter jag samman de teoretiska utgångspunkter jag beskrivit ovan med min empiri och tidigare forskning. Kapitlet innehåller överskrifter med anknytning till de kategorier och begrepp, som plockats ut ur insamlad data. Följande tema, med underrubriker, har utkristalliserats som extra relevanta i sammanhanget resultat och analys, vid genomgång och kodning av mina intervjuer; *Förförståelsen i klientrelationen*, vilken behandlar de idéer om den andra parten, som man går in i mötet med. Det andra temat *Makten*, med underrubrikerna *Motståndet*, *Den dolda makten*, samt *Att hantera makten* undersöker hur makten påverkar klientrelationen och hur utredarna hanterar dess närvaro. Tredje temat, *Den splittrade rollen* består utav underrubrikerna *Kategoriseringen*, som visar på den påverkan utredarna kan uppleva ovanifrån i och med organisationens krav, samt *Egenskaper och medlevandenskap i skapandet av en klientrelation*, där utredarna filosoferar kring vad som kan "mjuka" upp relationen med klienten, i motsats till det mer opersonliga och kalla, som organisationen står för.

6:1. Förförståelsen i klientrelationen

Forskning visar på att parterna i en relation, liksom i klientrelationen, går in i mötet med normer och förväntningar, vilka bland annat bildats genom tidigare erfarenheter. Dessa normer och förväntningar skapar i sin tur en tolkning av situationen och vidare handlingar därefter (Marklund et al, 1989; Jenner, 1991; Svensson, et al, 2008). Slutrapporten skriven av Törngren (1995) förklarar i detta sammanhang att det finns en svårighet i att utföra utredningar där klienten och utredaren kan

mötas i samförstånd. Bland annat klientens uppfattning om vad som är "legitima problem" (Marklund et al, 1989 s.128) avgör hur denna ser på och presenterar sin situation i interaktionen med utredaren. Utredaren har i sin tur en idé om vad ett gott föräldraskap innebär och hur barn i allmänhet ska ha det för att må bra (Ibid.). Det finns vidare en oenighet kring vad som ska betraktas som ett oacceptabelt föräldrabeteende. I förlängningen gör det att utredaren till stor del måste använda sig av kulturellt införskaffade värderingar i sina bedömningar (Sundell et al, 2008).

Ett par av intervjupersonerna återkommer till att de i viss mån måste kämpa med den förförståelse som de skaffat sig eller fått sedan tidigare, när de går in i mötet med klienter. I detta sammanhang förklarar en av dem att en sådan påverkan kan komma från Socialtjänsten, eftersom det är därifrån man får information om klienten innan man först träffar honom/henne;

Vi är ju färgade. Vi behöver ju hela tiden egentligen lägga band på oss i de tankar vi har om föräldrarnas förmåga eller oförmåga i att ta hand om barnen. Klara

Vilka som kan anses passande och inte som föräldrar, diskuteras inte enbart inom organisationerna utan även i samhällsdebatten och i politiken (Börjesson, Palmblad och Wahl, 2005). I och med utbildningen socialarbetaren har skaffat sig, finns det vidare en inställning i samhället att denne har rätt att ha idéer om vad som orsakar olika problem och hur man ska behandla dem. Dessa idéer integreras i samhället, genom utbildningen, som legitima och sanna (Swärd & Starrin, 2006). En av intervjupersonerna svarar såhär på frågan om förväntningar på arbetet innan hon började;

(Utbildningen) förbereder en för människosynen och så. Man har ju grunden vad social problematik är, det är ju inte så att man kommer in helt grön och har noll koll. Frida

Ett sätt att handskas med förförståelsen visar sig i de flesta fall vara att försöka bli uppmärksam på att den finns, vara öppen och arbeta för att skaffa sig sina egna erfarenheter genom interaktionen med klienten;

(...) det gäller att man är ödmjuk och tänker att bara för att personen har en viss diagnos eller har suttit i fängelse, har varit våldsam, så behöver det inte alls vara den situationen när jag möter den. Klara

Intervjupersonerna menar att de tydligt kan se en förförståelse även hos klienterna, i mötet med

dessa. Många visar följande karaktäristiska näst intill överlag när de kommer i kontakt med utredningshemmet och personalen;

(...) många utav föräldrarna som är här är oftast yngre och kan ibland ha svårt se att någon ensamstående utan barn, oftast tjej då, kommer in och säger till dem vad de ska och inte ska göra, att de inte tror på det då. De vill inte lyssna helt enkelt. Klara

De vill ju gärna att vi ska ha barn själva, annars vet man inte vad man pratar om. Dels för att man inte kan, eller har rätt att, man kan inte sätta sig in i hur det är att vara förälder. Man har inte rätt att tycka något om att vara förälder när man inte är förälder själv. Men också tips och så, att då känns det plötsligt som om man vet vad man säger. Så även om jag skulle ha jobbat med barn i tio år och jag vet något som brukar fungera, så är det "men har du egna barn?", så det är svårare. Malin

Det blir tydligt att intervjupersonerna anser att det finns möjligheter att påverka den förförståelse som klienten har om dem, det första mötet nämns överlag;

Det spelar stor roll om man är där och träffar dem i början. Det tycker jag är en grej jag oftast inte kan påverka men som spelar stor roll. Om det tagit lång tid innan jag träffar dem (några dagar) så är det så mycket som har hänt, så då krävs det mer av mig för att jobba in mig än om jag är här från början (...) Om man är med första dagen och första kvällen och gör det på ett bra sätt så har man helt andra förutsättningar tycker jag. Malin

Det första mötet är väldigt avgörande, faktiskt. Under alla år kan jag verkligen konstatera det. Första mötet, hur du bemöter föräldern, på vilket sätt, hur du bygger alliansen. Respektfullheten igen. Det märks tydligt. För blir de bra bemötta så öppnar de mycket lättare upp senare, helt klart. Björn

Vidare menar intervjupersonerna att klienterna ofta mjuknar efter att de varit i kontakt med utredarna ett tag, om kontakten blir bra från början;

(...) rätt så ofta hör vi ju föräldrarna säga "vi är inte arga på er", för det är inte vi som personal här som har bestämt att barnen ska vara placerade hos oss utan det är ju Socialtjänsten. Men vi kan ju också hjälpa till tänker jag, att vara så trevliga som möjligt,

att inte spä på det. Vi väljer ju liksom hur vi vill möta de här föräldrarna. Och det är klart, jag tycker att det påverkar deras uppfattning, den totala uppfattningen om deras barns boende under tiden som de är här. Klara

De säger oftast att de hatar att vara i det här jävla fängelset, de vill inte vara här. Efter några veckor säger de "men det är inte så dumt, ni lyssnar faktiskt på vad vi har att säga, ni försöker ju faktiskt förstå och göra det rätta. Björn

Hur kommer det sig då att fenomenet med förförståelsen tar en stor plats, i både forskning och det som intervjupersonerna tar upp? Johansson (1992) presenterar den generella typen, vilken han menar är en integrerad del av sättet vi samspelar med varandra i samhället, så även i ansikte-mot-ansikte-relationen mellan klient och utredare. Den inkluderar en distansering mellan parterna, då den generella typen har skapats genom normer och tidigare insamlade värderingar ser parten/na inte den individuella individen i interaktionen när man först ses. Med ett kontinuerligt växelspel mellan utredare och klient, kan idén om vad respektive roll innebär gå från en generell införskaffad kunskap till att se individens individuella jag. I intervjupersonernas svar framgår hur de ser förförståelsen hos klienterna gå från en generell uppfattning om utredaren som en typ, till acceptans och förståelse för dennes arbete. För intervjupersonernas egen del tar ett par av dem upp fenomenet att de redan från början är medvetna om den idé de kan ha om hur klienten ska vara eller hur mötet kommer bli, men att man i sammanhanget försöker hantera förförståelsen genom att vara uppmärksam så att den inte tar över.

6:2. Makten

Makten är det andra temat intervjupersonerna återkommande reflekterar över, vilket framgår vid kodning av intervjuvaren. Makten genomsyrar på många sätt arbetet som utredare inom barnavårdsutredningar, bland annat genom det tvång det ofta innebär att befinna sig under utredning (Friis, 2003; Törngren 1995; Johansson, 2006; Katiala-Heino et al, 1997; Östberg, 2010). Swärd & Starrin (2006) förklarar att det intensionella maktbegreppet knyts till den enskilda aktörens handlingar och dennes intentioner med dessa. Möjligheterna för utredaren påverkas dock även av strukturella förhållanden, så som i detta fall av exempelvis rätten att ta beslut i en viss fråga i organisationens namn, med stöd av regler och lagar. Detta fenomen, hur organisationens krav påverkar relationen, ska behandlas mer längre fram under temat "Den splittrade rollen".

6:2:1. Motståndet

Makten går fram och tillbaka i en relation och där makten finns, finns även motståndet, som kan visa sig på olika sätt (Swärd & Starrin, 2006). En av intervjupersonerna säger;

(...) tänk om det någon gång fanns någon som kunde vara ärlig- det finns inte. Björn

Det finns en risk att utredaren ser klientens motstånd som ett sätt att vara osamarbetsvillig, när det i själva verket kan handla om en känsla av utsatthet (Swärd & Starrin, 2006). För att bevara sin självkänsla i samband med att klienten placeras inom organisationens ramar, och på så sätt i viss mån förlorar sin identitet, utvecklar denne olika ”överlevnadsstrategier” (Johansson, 2006, s. 157). Sådana strategier kan vara att lära sig systemet för att i vissa fall kunna utnyttja det på olika sätt till sin fördel (Johansson, 2006). Det visar sig stämma med vad intervjupersonerna säger, där det blir synligt bland annat genom att klienten protesterar eller undanhåller information för utredaren, men även att han/hon tvärtom blir överdrivet samarbetsvillig och uppoffrande. På följdfrågan vad anledningen till klienternas oärlighet i kontakten med utredarna skulle kunna bero på, visar det sig att det finns en medveten om att denna till största delen beror på den ojämlika maktsituationen och rädslan hos klienten för vad som kan bli konsekvensen av att vara helt ärlig;

Alltså du kan ju bara föreställa dig själv hur ditt hjärta skulle börja slå om du har x antal barn med dig och alla människor bara tittar på vad du än gör, hur du äter, hur du förflyttar dig, vilka rörelser du gör, hur du ser ut, hur du tvättar dina kläder, om du städar, hur du borstar dina tänder (...) och om man gör fel så kan man riskera att barnen placeras. Vilket minfält man är på! Björn

6:2:2. Att hantera makten

I sammanhanget av hur intervjupersonerna hanterar sin starka maktsituation i förhållande till klienterna, visar det sig finnas framförallt tre strategier. Den första är tydligheten vid givandet av information, den andra att vara formell i klientkontakten och den tredje att statuera ett gott exempel inför klienten. Tydligheten som strategi visar sig framförallt i all form av givande av informationen för att minska risken att klienten kan utnyttja möjligheten till egen tolkning som kan leda till missförstånd, eller för att undvika att klienten känner sig lurad i relationen. I detta sammanhang talas det om vikten av att tydliggöra sin roll i förhållande till organisationen respektive klienten, inför klienten, då det ibland kan vara svårt för denne att ha en uppfattning om hur nära samarbetet med Socialtjänsten är (Se Hegar, 1982);

Att verkligen vara tydlig, tycker jag är jätteviktigt. Och det är väl det här att vi är så mycket

tillsammans och de splittrade rollerna. För om man inte är tydlig så skulle man ju lätt kunna gå in i kompisstunder och sedan plötsligt så är man utredare eller behandlare på en konferens och sedan går man in i något annat. Så det är ju att, även om man kan skratta tillsammans och man kan prata om alla möjliga grejer så måste jag ju vara fast i min roll här. Samma sak om man pratar om saker, vad händer med den informationen, vad gör jag av den? Alltså tydlighet hela tiden och att det inte blir några svek, vilket det skulle kunna bli.

Malin

Den andra strategin som intervjupersonerna använder sig av är att vara formell i hantering av klienternas frustration över Socialtjänstens beslut att använda tvångsåtgärder. I ett par av intervjuerna nämns den osäkerhet som kan komma i samband med att man som utredare tvingas ge obehagliga beslut (Se Billqvist, 1991). Marklund et al (1984) talar om detta fenomen, och att ett sätt att hantera situationen hos den professionelle kan bli att vara ”opersonlig eller överdrivet formell” (Ibid. s.128) i sin kontakt med klienten. Det blev synligt i intervjuerna, när jag ställer frågor kring eventuell frustration från klienten och hur den kan bli synlig i mötet, samt hur utredarna hanterar detta. De väljer då ofta att tydligt gå in i rollen som anställd av organisationen med få möjligheter att påverka;

(...) och då blir ju ofta den första kontakten, att vi kontaktar föräldrarna och säger vilka vi är och vi ska ha samtal och om det går fel där så är det hur föräldern tar frågorna så att säga, men vi kan fortfarande bara vara neutrala och agera neutralt att ”detta är vårt uppdrag, vi ska bara ställa de här frågorna”. Vi kan känna in och känna på föräldrarna att det kan vara svårt att svara på dem, att det kan vara jobbigt, eller så, men vi kan inte göra mer än att detta är vårt uppdrag (...) Det kan man ju personligen då känna, i vissa stunder, vara ganska kallt, men det är det vi gör. Och har de då något att invända mot det så får de gå till handläggarna helt enkelt. Klara

Den tredje strategin att hantera makten, som också nämns men inte lika tydligt, är möjligheten till inflytande på klienten genom att statuera ett gott exempel;

I de möten där man har lyckats, där det blir ett förtroendefullt möte, så kan det ju vara rätt så mycket att man blir nästan som en modell. Att det blir något som de får med sig, att man märker att det kan vara till hjälp i konfliktlösning, att argumentera och även rent praktiskt, för vi jobbar ju mycket praktiskt. Malin

Det är klart man påverkar klienten (...) Vill man påverka i någon riktning för att Socialförvaltningen tycker det så gör man det (...) Men det ska alltid finnas ett syfte, du ska inte hålla på och experimentera själv. Återigen professionalitet. Vad är uppdraget? Vad är det du gör? Reflektion och utvärdering. Björn

I sammanhanget av att påverka klienten menar Swärd & Starrin (2006) att det kan finnas en dold makt i att lyssna och lämna råd i dennes utsatta situation, trots goda intentioner, eftersom man därmed kan påverka klienten i att tänka så som man själv tycker eller vad organisationen man arbetar för vill. Författarna menar vidare att det är först när makten görs synlig som den kan utmanas, att föra öppna diskussioner och analyser om dess närvaro är viktigt för kvalitén på arbetet med klienterna.

Sammanfattningsvis framgår det att makten är något som intervjupersonerna är medvetna om som närvarande i arbetet med klienterna. Utredaren kan uppleva en frustration över klienternas oärlighet, men förstår att den många gånger beror på deras utsatthet. Utredaren har följaktligen hittat sätt att hantera den, som de tror är till nytta i klientrelationen för båda parter. Intervjupersonerna anser att användandet av tydligheten kan fungera som ett skydd för dem själva i interaktionen med klienten, men också som en service till densamme. Tydligheten minskar nämligen risken för att klienten uppfattar utredaren som bortkopplad från en organisation, vilken i verkligheten till stor del påverkar interaktionen mellan parterna. Ett par utredare anser också att det kan vara till hjälp att hantera klienternas frustration eller aggression genom att vara formell i mötet (Se Marklund et al, 1984). Detta görs genom att delge klienten att de som anställda (hos organisationen) måste följa sitt uppdrag och de regler som är kopplade dit. Det finns vidare en intention att föregå med gott exempel inför klienten, med förhoppningen om att denne påverkas i "rätt riktning". Om man kopplar ovanstående till teorin, så försöker åtminstone en av parterna i interaktionen mellan klient och utredare påverka den andra i denna ansikte-mot-ansikte-relation. I detta sammanhang kan man notera att det är utredaren som har hand om de organisatoriska resurserna och översikten på hur organisationen fungerar samt vilka skyldigheter och rättigheter som kan bli aktuella. Detta är information som klienten ofta är beroende av utredaren för att få tillgång till. Då regler och förhållningssätt är en stor del av makten, menar Johansson (1992) att hans begrepp direktheten, det vill säga flexibiliteten och anpassningen i relationen minskar, då de förstnämnda är närvarande, och följaktligen förmågan att se till klientens individuella karaktäristiska.

6:3. Den splittrade rollen

Här redovisas två underteman till den splittrade rollen, vilka båda visar sig vanligt förekommande i intervjuerna. Det första hanterar organisationens intressen, i mitt fall *kategoriseringen* av klienten. Det andra berör fenomenet att det kan uppfattas som om att utredaren försöker skapa en jämvikt i det strikta och ”kalla” som organisationen kan stå för, genom att använda *specifika egenskaper* i yrket. I samma undertema finns också *medlevandeskapet* som skapas då klienten bor på hemmet, vilket verkar påverka på liknande sätt i relationen som de specifika egenskaperna.

6:3:1. Kategoriseringen

I klientrelationen är de strukturellt uppsatta reglerna och målsättningarna en av de avgörande aspekterna för hur relationen ska falla ut (Marklund et al, 1984). För att genomdriva dessa använder organisationen sina anställda. Identiteten hos organisationen skapas och upprätthålls genom de handlingar som förknippas med den, samt hur dessa tolkas. Gräsrotsbyråkratens uppgift i sammanhanget är därmed att upprätthålla de riktlinjer som finns från organisationens sida, i förhållande till klienterna (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Följaktligen, för att kunna hantera den komplexitet som klienterna kommer med har organisationen ett behov av att kategorisera dessa, det är gräsrotsbyråkratens uppgift och däri ligger dennes ”kategoriseringsmakt” (Östberg, 2010 s.40). När intervjupersonerna beskriver sina arbetsuppgifter nämner alla det uppdrag de får från Socialtjänsten, vilket bland annat innebär att upprätta en genomförandeplan och använda mallen BBIC, vilken ”är uppbyggd kring barnets behov, vårdnadshavarnas förmåga och faktorer i familj och miljö” (Rasmusson, 2004 s. 24);

”Det (BBIC) är hela vår grund. Utifrån handläggarens uppdrag ser vi vilka samtal vi behöver ha, vilka sorters observationer och hur vi ska genomföra detta...”. Klara

(...) utifrån uppdraget ska vi göra en genomförandeplan och då ser vi olika under alla de här BBIC behovsområdena. Så kollar man upp vad de behöver under varje behovsområde och försöker anpassa och sedan utvärderar man dem och gör nya. Frida

Rasmusson (2004) förklarar utifrån sin forskning hur denna mall, som BBIC utgör, kan vara till hjälp men även stjälpa i arbetet med klienterna. Helhetssynen och tydligheten blir bättre, men samtidigt kan arbetet ibland upplevas vara för styrt och ta mycket tid (Ibid.). Risken i att använda sig av formulär och akter som en integrerad del av arbetet, blir vidare att nya synsätt och ifrågasättanden av arbetssättet riskerar att inte bli aktuella. Det kan ge att klienten mer och mer blir

en del av systemet och börjar se sig själv så som han/hon kategoriseras inom organisationen (Svärd & Starrin, 2006). Svensson et al (2008) förklarar att professionalism bland annat innebär att inte blint utföra organisationens uppdrag, utan att ha en förmåga att även vara självständig i denna position. En av intervjupersonerna påpekar i sammanhanget, vikten av att inte gå på tomgång när det gäller förhållningssätt och regler, i samband med frågan kring vad som är viktigt i mötet med klienterna;

Att man kan anpassa. Så att vi inte blir mer bossande än nödvändigt. För det kan ju lätt bli så. Att det är mycket av våra grejer som ska göras och man måste och så vidare. Utan att man kan rannsaka det lite, hur kan vi mötas? Att vi ändå kan göra det jobb vi ska göra, men att vi ser dina behov och ditt sätt att vara förälder och vad som är viktigt för dig. Ibland kan det bli regler och rutiner som kanske inte har ett syfte, och då titta på det tycker jag, det är ett ansvar vi har att rannsaka. Malin

Sammanfattningsvis talar intervjupersonerna om uppdraget från Socialtjänsten och ”mallar” så som genomförandeplaner och BBIC, när de beskriver sina arbetsuppgifter. Ett par av intervjupersonerna påpekar vikten av att ibland stanna upp och rannsaka det arbete man gör i organisationens namn, medan någon annan är mer fängslad i tänkandet att mallarna utgör en övergripande del i kontakten med klienten och inte ifrågasätter detta. Hur kan man då förklara att kategoriseringen av klienten verkar vara så viktig för utredaren? Här stämmer Johansson (1992) teori bra överens med intervjuvar och övrig forskning som tas upp i sammanhanget. Han förklarar hur en organisation är beroende av kategoriseringen av klienterna för att kunna ha kontroll och överblick, och att den blir en integrerad del av arbetet för gräsrotsbyråkraten. En organisation måste nämligen specialisera sig för effektivitetens skull, men även personalens kompetens är beroende av att de vet vad som är av vikt att fokusera på i klientarbetet. Johansson använder vidare begreppet kontroll och menar då det som görs inom organisationen som inte är i den enskilde klientens intressen. I detta fall visar det sig i att utredaren inte kan utgå utifrån den specifika klientens behov när denne kategoriseras in i organisationens mallar. Mallarna ska passa en stor grupp av klienter som sinsemellan måste vara någorlunda homogena. Det innebär att mallarna passar den enskilde klienten mer eller mindre bra, ibland inte alls. I det senare fallet kan klienten inte integreras i organisationens arbete. I sammanhanget är det också av vikt hur väl utredaren förstår klienten och dennes situation, för att handläggningen av dennes ärende ska hanteras så korrekt i förhållande till mallarna som möjligt (Ibid).

6:3:2. Egenskaper och medlevandeskap i skapandet av en klientrelation

Det är många boende som säger det, att det viktiga är att man bryr sig på riktigt. Går man hit bara för att det är ett jobb eller för att man bryr sig? Malin

Flera forskare talar om vikten utav specifika egenskaper hos gräsrotsbyråkraten i kontakten med klienterna. Trotter (2002; 2006) är en av dem som studerar hur man som professionell bäst bemöter föräldrar under barnavårdsutredningar och hur detta kan göras under konstruktiva former där arbetet tillsammans drar åt samma håll. Framförallt handlar det om de egenskaper som utredaren besitter och använder sig av i mötet med klienten, avgörande sådana är empati, optimism och humor (Se Bergman & Lundström, 2006). Vidare tas begreppet *effektiv praktik* upp, vilket bland annat innebär att klargöra sin roll som utredare för klienten, samt så långt det går, utgå ifrån klientens definition av problemet. Under utredningens gång ska det också finnas en kontinuerlig information till klienten som ska präglas av en öppenhet och ärlighet, förklarar Trotter. När klienten får vara delaktig i beslut, informeras om åtgärder samt har möjlighet att diskutera dessa (Se Billqvist, 1999), blir risken mindre att klienten känner sig bestämd över (Katiala-Heino et al, 1997). Samma sak händer när ansträngning görs i att medvetandegöra klienten om att besluten tas för att någon bryr sig om densamme, inte för beslutandets skull (Ibid.).

På frågor kring vad utredarna själva tror är viktigt för klienterna i mötet är de tydliga med att de anstränger sig för att kunna möta klienterna där de befinner sig och för få till en bra relation (Se Bergman & Lundström, 2006). Karaktärsdrag som överlag nämns som viktiga är "lyhördhet", "respekt", "engagemang", "empati", "tydlighet", "närvaro" och "ärlighet", samt förmågan att stanna upp och lyssna på vad klienten har att säga och reflektera över vad denne själv har för uppfattning om sin situation, utan att avbryta eller ifrågasätta;

Respekt, visa empati är jätteviktigt. (Att) lyssna in det de säger, jag tycker inte heller man ska ifrågasätta för mycket direkt, för det är ju vår uppgift att lyssna på deras historia. Sätta ord lite på deras känslor för ofta kan man kanske inte sätta ord på sin frustration eller sin situation, eller att man kan visa att man förstår att det har blivit fel och det var kanske inne det (han/hon) hade tänkt. Frida

Utredarna som arbetar på avdelningen med ensamplacerade barn talar framförallt om vikten av att barnen, om möjligt, kan få till en bra relation med sin/sina föräldrar och att det är däri ansträngningarna ligger;

Om (föräldern) förstår vikten av att träffa (sitt barn) kommer vi nästan att vända ut och in på oss från vår sida för att (de) ska kunna mötas. Klara

Intervjupersonerna hoppas överlag att ansträngningarna som görs för att få en bra relation till klienterna ger en möjlighet att få en mer rättvis bild utredningsmässigt;

Öppenheten åt båda håll blir bättre. För det gör ju att föräldrarna lättare kan vända sig till mig också, vi blir inte fiender som det kan bli ibland. Att de kommer med sina bekymmer eller vad det kan vara är ju relationsbetingat. (...) Det är ju också att det är lättare att göra jobbet vi gör. Om det är en familj som tycker det är jätte hemskt det vi gör så är det ju svårt att komma familjen nära rent fysiskt också, just det här att vi är mycket tillsammans. (...) Medan om man hittar en relation som fungerar tillsammans så är ju samvaron lätt. Och då är utredningsobservationer är lättare och även samtalen, det är klart det är lättare att prata med någon som man har förtroende för. Så utredningsmaterialet blir något annat. Malin

Även faktumet att klienterna bor på utredarnas arbetsplats, menar någon intervjuperson gör utredningarna mer rättvisa, då man får en möjlighet att skapa en djupare relation och få en bild av klienten på ett mer övergripande sätt;

(...) är det bara ett professionellt möte på ett kontor så tror jag inte att du får den kontakten än om du gör saker tillsammans. Här har vi medlevandeskap... Man äter med familjen man är med familjen på ett helt annat sätt. Björn

Sammanfattningsvis, om man ser till tidigare forskning och intervjusvar och drar paralleller till Johanssons (1992) teori, finns där i utredarnas handlingsutrymme rum för en viss *direkthet*, vilken förknippas med flexibilitet och anpassning. Detta skulle kunna visa sig bland annat i de egenskaper utredaren använder i mötet med klienten i förhoppning om att komma närmare denna, trots de ramar av formulär och regler som organisationen satt upp. Dessa egenskaper fungerar då som ett slags relationsskapande attribut (Se Sundell, 2008). Paralleller skulle kunna dras till den generella typen. Det innebär att egenskaperna hjälper klientrelationen att gå från den samtida relationen, där klienten eventuellt kan ha bilden av att en klientrelation inom utredningar ska innehålla tvång och krav (Se Svensson, 2008), till att se relationen med även andra egenskaper, då utredaren kan ge en positiv bild av sig själv. När direktheten i relationen ökar i och med dessa egenskaper och en närmare relation bli möjlig, ger det också en förhoppning hos utredaren om att klienten får lättare att

samarbeta, eftersom klienten förhoppningsvis får en annan och mer positiv bild av vad en utredare är och gör. Vidare är Johanssons (1992) dimension *Avstånd* med begreppen närhet och varaktighet synliga genom ”medlevandeskapet” på utredningshemmet. Närheten är en stor del i den aktuella klientrelationen då man lever under ett så pass kontinuerligt och nära samspel och varaktigheten syns genom den relativt långa tid klienten är bosatt på hemmet. Johansson menar att ju längre och tätare kontakten är desto närmare kommer parterna varandra. Detta skulle kunna vara en av anledningarna till att klienterna då det gått en tid många gånger, enligt intervjupersonerna, kan möta utredaren med en större öppenhet.

7. Sammanfattningsvis om forskningen kopplat till empirin

Det allra mesta jag berör i avsnittet om tidigare forskning visar sig stämma väl överens med det som framkommer i empirin. Det finns dock fenomen vilka inte på samma smidiga sätt går att anföra dit, i detta avsnitt ska jag göra en ansats till att presentera några sådana. Vid Billqvists (1999) påstående om balansen mellan rollerna förmedlar han att det vid ett så intensivt och långvarigt klientarbete som utredningar innebär, är svårt att finna en balans mellan de två rollerna. Vidare att tendensen överlag då blir att utredaren hamnar antingen i den ena eller den andra av dessa. Ingen av mina intervjupersoner uttrycker att rollerna är ett stort problem för dem eller att det upplevs vara svårt att kombinera dessa. Jag anser mig dock kunna utläsa att det krävs erfarenhet och ansträngningar från utredarna för att kunna finna denna balans, i förhållande till organisationens krav och klienternas behov.

Swärd & Starrins (2006) kommenterar att det finns en risk att klienten kan betraktas som osamarbetsvillig i samband med att denne exempelvis inte delger information om sin situation. Detta är något som mina intervjupersoner berör i sina svar. Här visar det sig dock finnas en ansträngning kring att förstå och underlätta för klienten, då utredarna är väl medvetna om den svåra situation denna befinner sig i. Istället för att fokusera på klientens ibland förekommande ovilja att samarbeta, som kan vara väldigt tydlig, försöker utredarna skapa en förtroendefull relation där klienten efter hand kan börja lita på dem. Ibland lyckas detta, ibland inte.

När det gäller mallen BBIC, tar Rasmussen (2004) upp hur denna både kan underlätta och försvåra arbetet. Intervjupersonerna tar aldrig upp mallen som ett problem, eller ifrågasätter detta styrda sätt att arbeta med klienterna. Jag anser mig istället kunna utläsa att de ser denna som ett stöd i arbetet med klienterna. Dock framkommer det tankar kring att regler och rutiner överlag, som man arbetar

efter, ibland måste rannsakas för att kolla av så att de har ett syfte. Att kunna vara självständig i denna position, att inte bara blint utföra organisationens uppdrag, är något som Svensson et al (2008) benämner professionalism.

8. Sammanfattning

Syftet med uppsatsen var att belysa mötet mellan barnavårdsutredare och klient, ur utredarens synvinkel. I samband med det görs försök att ta reda på vad som påverkar i detta möte och hur rollerna blir synliga, som kontrollerande myndighetsperson respektive servicegivare, samt vad som blir konsekvensen av rollernas närvaro i relationen. Nedan besvaras frågeställningarna och avslutningsvis görs även en reflektion kring delar av maktbegreppet som framkommit i uppsatsen.

8:1. Vad påverkar i mötet med klienten, enligt utredaren?

När utredarna svarar på frågor kring mötet med klienten i barnavårdsutredningar, i huvudsak föräldern i detta fall, finns det en tanke om hur *förförståelsen* finns närvarande i mötet. Intervjuszvaren visar att det finns tankar både om den egna idén man har när man går in i mötet med klienten, samt upplevelsen att klienten också har egna uppfattningar om hur en utredare ska vara. Utredarna ger en bild utav att de själva har en förmåga att inte visa sin eventuellt negativa förförståelse i mötet med klienten, medan det är vanligt att den visar sig från klientens sida. Fenomenet att utredarna anser sig ha en förmåga att gå in i mötet utan att visa sin förförståelse inför klienten, till skillnad från klienten som kan vara ganska tydlig med sin, tänker jag kan bero på professionaliteten som kommer med yrkesrollen. Utbildningen som utredarna har gått innan de började arbeta kan ha gjort dem medvetna om att detta förhållande kan uppstå, eller i alla fall gett en förståelse för klientens utsatthet (Se Swärd & Starrin, 2006). Andra, mindre fördelaktiga konsekvenser av utbildningen kan vara fallen där utredaren har en idé om vad som är bra och dåligt föräldraskap utan att kunna vara flexibel i sitt tänkande kring det (Se Svensson et al, 2008). Utredaren är ärlig med att det finns en risk att han/hon påverkas i sina tankar om klienten, bland annat genom den information som kommer från Socialtjänsten, men menar att det inte bör få inverka på mötet. Utredaren vill istället ha förmågan att skaffa sig en egen uppfattning genom interaktion med klienten. Vidare är utredaren också övertygad om att det går att påverka idén som klienten kommer med om vad rollen som utredare innebär, i form av myndighetsutövande och tvångsåtgärder. Trots den fortsatta frustrationen från klienten, finns det möjlighet att ge en annan bild av sig själv genom att anstränga sig i mötet, och visa att den uppfattning som klienten fått genom eventuella tidigare erfarenheter inte behöver stämma.

Makten, och motståndet som kommer med den, visar sig på flera sätt vara närvarande i klientrelationen, enligt intervjupersonerna. Utredarna kan tydligt känna av klientens behov av att hålla utredaren på avstånd, bland annat genom protester eller undanhållandet av viktig information som rör utredningen. Men där finns även de klienter som blir samarbetsvilliga på ett mer undergivet sätt, där denne försöker vara till lags för att ge en sådan bild av sig själv som han/hon tror att utredaren vill se, i egenskaper hos en förälder. Någon intervjuperson säger att det kan finnas en irritation kring oärligheten, men samtliga visar en medvetenhet om att denna kommer utav den utsatthet klienten upplever sig vara i. För att komma till rätta med denna obekväma situation, där risken i att utredningsmaterialet inte blir vad det borde vara, har utredarna hittat sätt att hantera den ojämlika makten i relationen och framförallt tre strategier visar sig; användandet av tydlighet i kommunikationen, att vara formell i mötet samt att försöka föregå med gott exempel. Tydligheten i kontakten med klienten visar sig bland annat vid givande av informationen till klienten, hur utredningen kommer att genomföras, samt på vilket sätt utredaren är en del av organisationen. Det minskar risken att klienten kan känna sig lurad i att det finns ett personligt förhållande mellan denne och utredaren. Denna risk finns bland annat då de båda parterna umgås så intensivt och nära under relativt lång tid, då klienten bor på utredarens arbetsplats. Den andra strategin, att vara uttalat formell i sin framtoning i mötet med klienten, visar sig framförallt de gånger då klienten är tydlig med sin frustration och ibland även aggressiv. Det finns en osäkerhet hos ett par av intervjupersonerna om hur denna frustration och aggressivitet annars ska hanteras. Den tredje strategin innebär att hantera sin makt som utredare genom att påverka klienten, i all välvilja, med sina tips och råd. Här talar forskningen jag nämner i sammanhanget om risken i att experimentera med dold makt, då man kan påverka i den riktning som organisationen eller utredaren själv står för (Se Swärd & Starrin, 2006).

Vidare påverkar organisationen klientrelationen med sina krav, bland annat i form av *kategoriseringen* av klienten för att denne ska passa in i mallarna som organisationen är specialiserad på;

Det (BBIC) är hela vår grund. Klara

Denna kategorisering av klienten behövs av flera anledningar, bland annat för att organisationen måste inrikta sig för att kunna hantera klienterna tillräckligt effektivt, men även för att personalen ska veta vad de ska göra i förhållande till klienterna (Se Johansson, 1992). BBIC är en grundläggande mall som utredarna använder sig av i arbetet för att placera in klienterna och deras behov och förmågor. Ett par av intervjupersonerna visar sig även ha tankar kring tidigare

erfarenheter, innan han/hon började arbeta på HVB-hemmet, och denna erfarenhets påverkan på arbetet med klienterna. Bland annat kommer utbildningens betydelse upp i sammanhanget. Forskning talar om risken i att inte ifrågasätta inarbetade mallar och förhållningsregler (Swärd & Starrin, 2006). Resultatet visar dock att i alla fall ett par av intervjupersonerna reflekterar kring vikten av att inte gå på tomgång utan ifrågasätta och rannsaka det arbete som utförs i reglernas och mallarnas namn. Johansson (1992) funderar i detta sammanhang kring hur väl klienten är förstådd, för att kunna placeras ”rätt” inom organisationen. Enligt Rasmussen (2004), skapar BBIC-formulär överlag en tydligare bild hos utredaren, av hur klienten ska placeras. Samtidigt kan verktyget ge en stelbenthet där flexibiliteten i utredarens arbete minskar. Intervjupersonerna verkar överlag vara neutralt inställda till de formulär och mallar de använder sig av i arbetet med klienterna och reflekterar inte nämnvärt under intervjuerna över deras påverkan på klienterna eller arbetet, de bara konstatera att de finns där.

Slutligen tas de *egenskaper* upp, som utredarna anser är viktiga för att skapa en allians där klienten upplever att denne kan delge information som är relevant och viktig för att kunna göra en rättvis utredning. Intervjupersonerna har ambitionen att visa lyhördhet, respekt, engagemang, empati, tydlighet, närvaro och ärlighet i klientrelationen. De strävar även efter, och anser sig ha, förmågan att stanna upp och lyssna på vad klienten har att säga och reflektera över vad denne själv har för uppfattning om sin situation, utan att avbryta eller ifrågasätta. I sammanhanget nämns även Johansson (1992) begrepp ”närhet” och ”varaktighet”, som går att etablera på utredarnas relation med klienterna på HVB-hemmet då det finns ett tydligt *medlevandeskap*, vilket gör att parterna lär känna varandra på ett mer komplext sätt än om det hade varit korta stunder på ett kontor. Om utredarna då använder denna möjlighet till att bättre förstå klienten kan det i förlängningen skapa en större säkerhet i att utredningen också blir rättvis. Detta scenario är dock beroende av att klienten svarar på utredarens ansträngningar och upplever att denne utför ett arbete som är förtroendegivande (Se Sundell 2008; Johansson, 1992).

Sammanfattningsvis blir det tydligt att det finns ett antal faktorer som mina intervjupersoner anser påverkar mötet med klienten under utredningen. Tillsammans ger de bilden av en komplex relation där både tidigare insamlade erfarenheter, maktperspektiv, organisatoriska faktorer, samt personliga ansträngningar i att få till en bra relation med klienten ger en, inte alltid så lätt, kombination för utredaren att hantera.

8:2. Hur blir respektive roll hos utredaren synlig, samt vad blir konsekvensen av rollernas närvaro i klientrelationen?

I intervjuerna blir de olika rollerna synliga i närvaron av de båda ytterligheterna i handlingsutrymmet: användandet av de specifika egenskaperna i mötet med klienten respektive makten och kategoriseringen av densamme. *Servicerollen* visar sig bestå i ansträngningarna med att skapa en bra relation till klienten med hjälp av specifika egenskaper, medan makten och användandet av kategoriseringen kan jämföras med *kontrollrollen* i klientrelationen (Se Johansson, 1992).

Det syns tydligt, att trots ansträngningarna i att jämna ut makten i klientrelationen genom exempelvis tydlighet, finns det en påverkan genom makt från utredarna på klienterna utifrån att de arbetar för organisationen. Bland annat visar det sig i att utredaren ser till att klienten följer förhållningsregler, men också lär sig av organisationen och dennes idéer av hur han/hon bör leva sitt liv inom det aktuella området som förälder (Se Marklund et al, 1989; Swärd & Starrin, 2006). Vidare gör kategoriseringen att klienternas egna karaktäristiska inte kan vara så komplexa som de kanske faktiskt är. Trots att BBIC är ett formulär som har utarbetats för att barnet ska komma i centrum av utredningarna, samt att det ger möjlighet till en systematik och tydlighet som kanske inte annars skulle finnas, så finns det brister (Rasmusson, 2004). Problemet blir, menar Johansson (1992), att strikta regler och idéer om hur man ska förhålla sig till klienten, skapar en relation där man förlorar direktheten, alltså anpassningen och flexibiliteten. Det i sin tur kan ge att klientens individuella behov inte begrundas i interaktionen, då arbetet kan vara stelbent (Se Rasmusson, 2004).

Kontrollrollen bryr sig om andra intressen än klientens. För att förhålla sig till denna ovan kontrollerande del av arbetet, har utredarna sökt jämvikt i specifika egenskaper, vilket här kan ses som en del av servicerollen. Viktigt, enligt Johansson (1992) är exempelvis hur väl förstådd klienten är i samband med att denne ska placeras in i organisationens mallar. Dessa specifika egenskaper är ett sätt att anpassa och vara flexibel i förhållande till klienten, för att i förlängningen kunna se till den enskilde klientens behov och förstå denna bättre (Se Johansson, 1992). Bland annat utredarens användande av respekt och empati i mötet med klienten där denne befinner sig i tankar kring sin situation, att kunna stanna upp i det och lyssna utan att ifrågasätta, är sådana ansträngningar från utredarens sida som blir synliga. Även förmågan att "bry sig på riktigt" och förmedla detta till klienten i ord och handling kan skapa förutsättningar för klienten att skapa sig en positiv bild utav utredaren (Katiala-Heino et al, 1997). Det i sin tur kan ge att klienten i större utsträckning vågar

delge mer av sin situation, tankar och funderingar. Utredaren får då en bredare och djupare bild av klienten, än om denne inte vågar närma sig utredaren, vilket i sin tur troligtvis skapar förutsättningar till en mer rättvis utredning. Det förutsätts dock, för att kunna behålla denna ömsesidiga respekt, att utredaren är öppen med sin relation i förhållande till organisationen, så att klienten inte delger tankar och information utan att förstå att informationen kan komma att användas i utredningsmaterialet. Om detta istället skulle visa sig i efterhand för klienten att kommunikationen inte varit ärlig, kan det förutsättas att relationen fortsättningsvis inte kommer att fungera så smidigt. Utöver det finns risken att denna negativa erfarenhet läggs till de normer och värderingar individen skaffar sig genom interaktionen och att dessa i framtiden påverkar sådana liknande relationer med myndigheten (Se Marklund et al, 1989; Jenner, 1991; Svensson et al, 2008).

8:3 Avslutande reflektioner

Jag anser att jag framförallt har vunnit mycket själv på att skriva denna uppsats, då det har gett mig en unik inblick i hur individer som är erfarna inom utredningsarbete med familjer tänker kring sin roll som myndighetsperson. Som ny inom området upplever jag att denna erfarenhet har gett mig en större förståelse, inte bara i hur man kan tänka kring klienternas situation, utan även en förståelse inför mig själv i yrkesrollen som jag ibland har kämpat med att bli bekväm i. Maktfenomenet är i hög grad närvarande inom yrket, och jag upplever att jag genom intervjuerna och tidigare forskning inom området har fått en bekräftelse på att det värsta man skulle kunna göra är att blunda och ignorera dess närvaro. Frustrationen och sorgen över att ha hamnat där man är, att bli misstrodd som förälder, antar jag är bland de starkaste negativa känslor man kan uppleva. Att hela tiden föra upp tankar och funderingar kring makten till ytan i relationen med klienten, minskar risken med att makten får chansen att bli mer obehaglig än nödvändigt.

I sammanhanget av makten framkommer hur utredaren också, som anställd av organisationen, till viss del iklär sig dennes förhållningssätt i hur ett föräldraskap ska bedrivas. Inte bara organisationen påverkar, då även utbildningen nämns hos någon intervjuperson. Utöver det tar forskningen också upp normer i samhället, som något som påverkar oss i tankarna kring klienternas föräldraskap (Marklund et al, 1989; Sundell et al, 2008). Det finns en risk, menar Swärd & Starrin (2006) att den dolda makten ger att klienten formas efter organisationens och dennes anställdas idéer om hur han/hon ska leva sitt liv inom området. Detta är ett ämne som kan diskuteras anser jag, då klienten möjligtvis är i behov av råd i sin föräldrautövning och vem ska ge den, om inte den organisation som är specialiserad på det? Swärd & Starrin förklarar vidare det avgörande i att göra maktens

påverkan i arbetet till ett diskussionsämne inom organisationen och i arbetsgruppen, då det gör det lättare att lära sig av misstagen som begås och utmana makten för att få en balans. Ämnet intresserar mig, och frågor som har väckts i sammanhanget är bland annat om det finns en återkommande diskussion kring maktens påverkan i klientrelationen i organisationen som mina intervjupersoner arbetar för. Om så inte är fallet, hur går tankarna kring att självständigt arbeta med att finna en balans mellan rollerna, som kontrollerande myndighet med organisationens intressen i fokus och som servicegivare med fokus på klientens behov? Vad gör att utredaren anstränger sig i relationen? Är det medkänsla eller något utbildningen lär ut att man ska göra? Helt enkelt, vad är det som gör att man inte låter organisationens kontrollerande roll i förhållande till klienten ta över? När det händer, att kontrollrollen tar över, vad beror det på? Vad gör att gräsrotsbyråkraten, som anställd av en organisation, ibland BLIR organisationen, utan nämnvärd vidare reflektion?

8. Referenser, bilagor:

Asplund, K. & Börjesson, Å. (2006) "Barn och unga i socialtjänsten- Utredda, planera och följa upp beslutade insatser" (elektronisk) *Socialstyrelsen*

<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/9410/2006-101-6_20061016.pdf>
(Hämtat 2011-04-13).

Bergman, Å. & Lundström, T. (2006) "Metoder i socialt arbete – vad är det?" I Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans (2006). *Socialt arbete – En grundbok*. Stockholm : Natur och Kultur.

Billquist, L. (1999) *Rummet, mötet och ritualerna : en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg:Univ.,Institutionen för socialt arbete.

Börjesson, M. Palmblad, E. & Wahl, T. (2005) *I skötsamhetens utmarker: berättelser om välfärdsstatens sociala optik*. Eslöv: Bruttas Östlings bokförlag Symposion.

Friis, E. 2003 *Sociala utredningar om barn : en rättssociologisk studie av lagstiftningens krav, utredningarnas argumentationer och konsekvenser för den enskilde*. Lund: Sociologiska institutionen, Lund Univ.

Friis, E. 2008:3 *Sociala utredningar om brottsutsatta barn- Målgrupp, handläggning och insatser Delrapport 3 i utvärderingen av nationell försöksverksamhet med barnahus 2006-2007* Lund : Sociology of law, Lund Univ.

Hegar, R.L. (1982) The case for integration of the investigator and helper roles in child protection *Child Abuse and Neglect* 6, 2, 165-170.

Jenner, H. 1991 *Pygmalion på socialbyrån :En studie av förväntningar mellan socialarbetare och klient*. Uppsala : Univ., Pedagogiska Institutionen.

Johansson, R. (1992) *Vid byråkratins gränser : om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Lund : Studentlitteratur.

Johansson, T. (2006). "Mötets många ansikten – när professionella möter klienter". I Meeuwisse, A. Sunesson, S. & Swärd, H. *Socialt arbete – En grundbok*. Stockholm : Natur och Kultur.

Järvinen, M. (2004) "Hjälpens universum – ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system". I Meeuwisse, A. & Swärd, H. *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm : Natur och kultur.

Kaltiala-Heino, R. Laippala, P. Salokangas, R.K.R. (1997) "Impact of Coercion on Treatment Outcome – en intervjuundersökning af patienter" *International Journal of Law and Psychiatry* 20, 3, 311-322.

Lundström, T. & Sunesson, S. (2006) "Socialt arbete utförs i organisationer". I Meeuwisse, A. Sunesson, S. & Swärd, H. *Socialt arbete – En grundbok*. Stockholm : Natur och Kultur.

Marklund, S. Nordenstam, K. Penton, R (1984) *Socialvärlden. Om mötet mellan socialarbetare och klient*. Stockholm : Liber.

Rasmusson, B. 2004:1 Barnavårdsutredningar på nya grunder Lund: Socialhögskolan (elektronisk) <http://www.lu.se/images/Socialhogskolan/2004_1.pdf > (Hämtat 2011-05-02).

Saarnio, P. (2000) "Does it matter who treats you?" *European Journal of Social Work* 3, 3, 261-268.

Socialstyrelsen (2002) "Barns behov i centrum - ett system för utredning, planering och uppföljning av barn inom den sociala barnvården" (elektronisk) <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/10947/2002-110-20_200211020.pdf > (Hämtat 2011-05-02).

Sundell, K. Egelund, T. Andree Löfholm, C. & Kaunitz, C. (2008) *Barnavårdsutredningar – en kunskapsöversikt*. Växjö : Gothia Förlag.

Svensson, K. Johnsson, E. & Laanemets, L (2008) *Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm : Natur och kultur.

Swärd, H. & Starrin, B. (2006) "Makt och socialt arbete". I Meeuwisse, A. Sunesson, S. & Swärd, H. *Socialt arbete – En grundbok*. Stockholm : Natur och Kultur.

Trotter, C. (2002) "Worker skill and client outcome in child protection" *Child Abuse Review* 11, 1, 38-50.

Trotter, C. (2006). *Working with involuntary clients: a guide to practice* London: Sage.

Törngren, G. (1995) *Utredning som förändringsverktyg: en idébok och slutrapport om sociala utredningar*. Upplands Väsby : Socialförvaltningen.

Östberg, F. 2010:134 *Bedömningar och beslut. Från anmälan och insats i den sociala barnvården*. Rapport i socialt arbete. Stockholms Universitet.

Hej!

Mitt namn är Ida Holmqvist och jag går sjätte terminen på min utbildning till socionom på Socialhögskolan i Lund. Jag hör av mig till Er eftersom jag söker personer att intervjua inför skrivandet av min C-uppsats. Jag har valt att analysera *mötet* mellan den professionelle och klienten i en utredningssituation, utifrån den professionelles synvinkel. Jag har själv erfarenhet av utredningsarbete och har sett hur avgörande det kan vara för att få till en klientallians för att kunna komma framåt, men att möjligheten till detta naturligtvis påverkas av många saker, bland annat klientens utsatta situation.

För att få material till min uppsats vill jag intervjua utredare angående deras erfarenheter kring detta möte. Frågorna kommer att röra fenomenet i stort; Vad är det som händer i detta möte? Finns det sätt att förhålla sig på som kan vara till hjälp? Vad skulle kunna vara ett mindre bra sätt att förhålla sig på? Då jag ämnar skriva om utredarens upplevelser av mötet med vuxna klienter, ser jag helst att jag får möjlighet att intervjua 4 till 6 utredare som arbetar med familjer. Intervjupersonerna ska ha arbetat med utredningsarbete i minst två år.

Intervjuerna kommer spelas in med diktafon och pågå i cirka en timme. Inspelningen görs för att öka tillförlitligheten på uppsatsen jag skriver. Deltagarna kommer naturligtvis att vara anonyma i hela processen och inspelningarna raderas när uppsatsen är färdigskriven. Det är naturligtvis helt frivilligt att delta i intervjuerna och medverkan kan avbrytas närhelst deltagaren önskar.

Uppsatsperioden är intensiv och det är tyvärr ont om tid. Jag hoppas verkligen att det finns möjlighet för er att ställa upp på intervju redan under vecka 16. Jag vore väldigt tacksam för delaktighet, trots kort varsel! Jag gör gärna intervjun på din arbetsplats om det finns möjlighet till det. Kan du ställa upp på intervju är du varmt välkommen att kontakta mig på mail eller mobil med namn och telefonnummer så fort som möjligt, så hör jag av mig för att boka en tid.

Uppsatsen beräknas vara klar i Maj 2011 och då har intervjupersonerna möjlighet att ta del av resultatet.

Med vänliga hälsningar,
Ida Holmqvist

Kontaktinformation:

Ida Holmqvist
Mail:
Telefon:

Handledare:
Claes Levin (fil dr)
Mail:
Telefon:

Bakgrund

Hur kom det sig att du utbildade dig till det du arbetar med? (Utbildning?)

Hur länge har du arbetat som utredare?

Hur kom det sig att du började arbeta här?

Hade du någon speciell bild av hur yrket skulle vara innan du började arbeta inom barnavårdsutredningar? (Stämmer den bilden överens med den du har nu? Vad skiljer?)

Mötet

- *Berätta lite om dina arbetsuppgifter här? (Vad gör du när du arbetar?)*
- *Vad är viktigt för dig i mötet med klienten? (Vad påverkar dig i ditt förhållningssätt gentemot klienten? Hur vill du bli uppfattad av klienten?)*
- *Vad har du för idéer kring hur klienten uppfattar dig i mötet mellan Er?*
- *Vad tror du att du skulle kunna ha för inflytande på klienten i mötet?*
- *Hur viktigt är det allra första mötet som utredare med klienten? (Kan man förändra möjligheten till en fungerande allians längre fram om detta misslyckas till en början?)*
- *Har du några förväntningar på klientens beteende i mötet?*

Yrkesrollen

- *Hur visar man sin professionella roll som utredare i mötet med klienten?*
- *Hur tycker du att en bra utredare ska vara i mötet med klienten?*
- *Vad tror du att klienten vill se för egenskaper hos en utredare, i möte med denne?*
- *Hur hanterar du eventuella negativa reaktioner från klienten i detta möte?*
- *Hur hanterar du rollen som utredare i mötet med klienten? (Hur tänker du kring den?)*
- *Hur viktig är den sociala kompetensen hos en utredare?*
- *Hur viktigt är det att (kunna) sätta sig in i klientens upplevelser av att befinna sig under utredning?*
- *Försöker du på att vara ett stöd i klientens eventuella kris? Hur, i så fall?*
- *Tror du att du bemöter klienter annorlunda nu, än när du precis började arbeta som utredare?*

Hot och konflikter

- *Har du känt dig hotad, eller känt obehag, i något möte med en klient i en utredningssituation? (Hur hanterade du det? Med klienten, med arbetskamrater? Hemma?)*
- *Hur hanterar du eventuell rädsla och oro hos klienten (inför klienten)?*

Arbetsgruppens betydelse

- Lär ni av varandra på arbetsplatsen vad som är ett förhållningssätt som fungerar, eller inte?
- Kan det vara ett problem om man har olika sätt att bemöta klienter inom en arbetsgrupp?

Är det något övrigt du vill tillägga? Tack för att du ställde upp på intervjun!