

# Makt i relationen mellan brukare och socialsekreterare - Ur brukarens perspektiv

Josef Luburic & Peter Eriksson

---

Ht-11



Handledare: Torbjörn Hjort

## **Abstract**

Power in the relation between users and social welfare secretaries – in a user perspective  
The aim of this study was to investigate and analyze how users of social service agencies perceive power in their interaction with their social welfare secretary. Power is a complex term and phenomenon that is hard to define and explain. The law is the greatest source for power and power exercised through administrative authority is one of the clearest forms of power exercised in society. Thus, the relationship between client and social welfare secretary is not evenly balanced. In this study semi structured interviews were conducted with eight users who had personal experience of having received social services. The data was analyzed by the use of Michel Foucault's theories about power and two major themes were identified; *exercise of power* and *the physical environment*. The main conclusions drawn from this study were that the users perceive power in the relationship with their social welfare secretaries as flexible, that it is not always the social welfare secretary that has the power even though they have an advantage in power because they are tools of an administrative authority. Another conclusion drawn is that the physical environment can enhance a perceived feeling of subordination, a feeling of "us and them" if the users perceive the physical environment as sterile and an imposing environment.

**Keywords:** power, user, Michel Foucault, exercise of power, physical environment

## Innehållsförteckning

1. Inledning.....	6
1.1 Problemformulering .....	6
1.2 Syfte .....	7
1.3 Frågeställningar .....	7
1.4 Disposition .....	8
2. Tidigare forskning .....	8
2.1 Inledning.....	8
2.2 Tidigare forskning om brukares upplevelser av makt .....	8
2.3 Maktens historia .....	9
2.4 Synlig och osynlig makt .....	10
2.5 Olika sätt att se på makt .....	10
2.5.1 Rörlig makt.....	11
2.6 Disciplinerande makt.....	11
2.6.1 Avinstitutionaliserad makt .....	13
2.7 Disciplinerande makt och motstånd .....	14
3. Metod .....	15
3.1 Val av metod .....	15
3.2 Metodens tillförlitlighet.....	16
3.3 Metodologiska problem.....	16
3.4 Materialinsamling och tillvägagångssätt .....	17
3.5 Urval.....	17
3.6 Avgränsning .....	18
3.7 Studiens giltighet.....	18
3.8 Etiska överväganden .....	19
4. Teori .....	21
4.1 Inledning.....	21
4.2 Foucault .....	21
5. Empirisk presentation.....	24
5.1 Introduktion till empirin .....	24
5.2 Maktutövning .....	24

5.2.1 Inledning.....	24
5.2.2 Upplevd makt .....	24
5.2.3 Rörlig makt.....	27
5.2.4 Avinstitutionaliserad makt .....	28
5.2.5 Fördelning av tid som disciplinerande makt .....	29
5.3 Den fysiska miljön .....	30
5.3.1 Inledning.....	30
5.3.2 Brukarnas beskrivningar av den fysiska miljön .....	31
5.3.3 Brukarnas känslor inför den fysiska miljön .....	32
6. Avslutande diskussion.....	35
6.1 Förslag till fortsatt forskning.....	36
Referenslista .....	37
Böcker .....	37
Bilaga 1 - Intervjuguide.....	38

## **Tack!**

Ett arbete som den här uppsatsen gör man inte ensam. Givetvis är det vi två som har skrivit uppsatsen men ett antal andra personer har varit högst delaktiga till det vi nu kan kalla vår färdiga uppsats. Till alla vi intervjuat vill vi uttrycka vår yttersta tacksamhet, ert tålamod och er villighet att dela med er av era upplevelser har varit fantastiskt att få ta del av. Uppsatsen bygger på era upplevelser! Ett särskilt tack till dem som hjälpt oss hitta intervjupersoner. Till vår handledare Torbjörn, utan guidning från dig hade detta inte gått vägen, stort tack!

Peter Eriksson & Josef Luburic

# 1. Inledning

## 1.1 Problemformulering

Makt. Ett tungt ord, helt klart. Svårt att ta på, svårt att förhålla sig till. Man säger gärna: Makt ja, det är något mäktiga människor har, men vem är mäktig? Är jag mäktig? Är du mäktig? Makt får på något sätt också ofta en negativ klang, kanske på grund av tyngden i ordet eller för att makten helt enkelt blir väldigt tydlig när den utövas på ett negativt sätt. Utifrån vår utbildning och våra erfarenheter av att vara arbetande socionomer genom olika vikariat, praktikperioder och extraarbete har vi kommit i kontakt med makten. Vi menar att det är svårt att balansera det ständiga skiftande mellan ”att hjälpa” och ”att kontrollera”. I boken *”Handlingsutrymme – utmaningar i socialt arbete”* (Johnsson, Laanemets, Svensson 2008) skriver författarna att det i mötet mellan socialarbetaren, som representerar organisationen, och klienten sker en förhandling. Socialsekreteraren och klienten ska komma överens om det som ska ske. Så här långt kan det tyckas att relationen låter jämn, på samma villkor så att säga. Författarna menar vidare att handlingsutrymmet gör det möjligt för socialarbetaren att göra egna bedömningar och att ta ställning till klientens krav och sätt att formulera sitt behov (ibid.). Detta kan då innebära att om en klient kan tala för sig på ett bra sätt, har bra säljaregenskaper, om man ser till att ta reda på vilka regler som gäller, vad man har rätt till respektive inte rätt till så har man stora fördelar i mötet med socialarbetaren. Är det däremot så att man är blyg, har svårt att föra sin talan och är oförberedd på mötet så hamnar man i ett helt annat förhandlingsklimat. Oavsett hur bra en klient är på att föra sin talan blir relationen mellan klient och socialsekreterare aldrig riktigt jämn. Klienten är alltid underordnad socialarbetaren. Klientens underordning i relationen till sin socialsekreterare är ett uttryck för socialsekreterarens maktövertag över klienten. Tankar som väcks hos oss är hur detta påverkar mötet mellan klient och socialsekreterare? Kan ett möte leda till en för båda parter positiv utgång om klienten upplever ett underläge? Upplever klienter alltid att de har maktunderläge gentemot sina socialsekreterare eller finns det tillfällen då de känner att de också har makt? Socialsekreterarens maktövertag ger socialsekreteraren rätten att tolka och avgöra om en klient förtjänar en insats. Det blir därför olika tolkningar i olika fall och situationer. Klientens specifika situation ska forma och avgöra tolkningen, men det är alltid upp till socialsekreteraren att avgöra om en klient ska beviljas en insats eller inte. Makt är ett komplicerat begrepp och fenomen. Det finns flera olika källor till makt men den viktigaste av dem är lagstiftningen. Att tillhöra en organisation så som socialtjänsten eller

någon annan myndighet är i sig en källa till makt. Faktorer som utbildningsnivå, kunskap om det som klienter söker hjälp för samt språkkoder med mera, är ytterligare faktorer som kan ha effekter på maktförhållanden och som kan påverka klienten när denne möter sin socialsekreterare (Sandström, 2008). Hur påverkas mötet mellan klient och socialsekreterare av att socialsekreteraren alltid har organisationen socialtjänsten bakom sig och att möten oftast sker på socialsekreterarens hemmaplan? Upplever klienten att den möter en hel apparat när den kliver in på socialtjänsten eller upplever den ett avgränsat möte mellan två personer? Myndighetsutövning, alltså när beslut fattas med lagstiftning som grund för beslutet är en av de tydligaste formerna av maktutövning (Sandström, 2008). För de flesta yrkesgrupper som är människobehandlande, t.ex. socialarbetare, finns det ständigt en maktaspekt gentemot klienter närvarande i arbetet. Att kontrollera resurser, eller att ha en beslutsfattande position innebär makt som kan påverka klienternas livsföring (Swärd och Starrin, 2007). Att förfoga över effektiva sanktionsmöjligheter och att sätta dem i verket innebär makt och maktutövning (Asplund, 1987). Denna maktutövning blir än tydligare när beslutet som tas i myndigheten, upplevs negativt för klienter eller brukare, t.ex. när socialtjänsten tvångsomhändertar någons barn eller tar beslut om tvångsvård för missbrukare enligt lagen om vård av missbrukare även förkortat LVM (Sandström, 2008).

Det är inte bara i det faktiska mötet mellan socialarbetare och klient som makten tydliggörs. Redan när klienten går in på socialkontoret påverkas individen av den fysiska miljön som kan ses som ett uttryck för socialtjänstens makt över individen (Billquist, 1999). Vi ämnar undersöka hur brukare upplever makt i relationen till deras socialsekreterare samt undersöka hur den fysiska miljön på socialkontoren påverkar mötet mellan klienter och socialsekreterare. För att få svar på dessa frågor som har väckts hos oss kommer vi att intervjua brukare av socialtjänstens insatser för att ge oss brukarnas egna perspektiv av makt i mötet mellan klient och socialsekreterare.

## **1.2 Syfte**

Syftet med den här uppsatsen är att undersöka och analysera hur en klient upplever makt i relationen till sin socialsekreterare och hur mötet påverkas av den fysiska miljön på socialkontoret.

## **1.3 Frågeställningar**

Hur har brukare av socialtjänstens insatser upplevt makt/maktutövning i relationen till sina socialsekreterare?

Hur visar sig makt konkret mellan brukare och socialarbetare ur brukarens perspektiv?

Hur upplever brukarna den fysiska miljön på socialkontoren?

## **1.4 Disposition**

Här följer en kort beskrivning på hur vi lagt upp fortsättningen av uppsatsen. Vi har valt att börja med att presentera den tidigare forskningen som vi har använt i uppsatsen. Här kan man läsa lite om maktens historia och olika sätt att se på makt som är relevant för våra forskningsfrågor. Därefter följer vårt metodkapitel där vi presenterar hur vi gått till väga med att arbeta fram uppsatsen samt etiska överväganden som vi har stått inför. Sedan följer kapitlet ”Teori” där vi presenterar de teoretiska verktyg vi valde för att använda för att analysera vår empiri. Nästa del är presentationen av vår empiri. Här finner man våra resultat och slutsatser. Vi avslutar uppsatsen med en avslutande diskussion där vi tar upp allmänna tankar, åsikter och förslag till fortsatt forskning.

## **2. Tidigare forskning**

### **2.1 Inledning**

I det här avsnittet presenterar vi tidigare forskning om makt för att ge läsaren ytterligare förståelse för maktbegreppet samt visa hur vi ser på fenomenet makt. Vi ger läsaren en historisk tillbakablick, presenterar olika begrepp och sätt att se på makt som är relevanta för vår studie och för hur vi förstår empirin som vi har analyserat.

### **2.2 Tidigare forskning om brukares upplevelser av makt**

Vi har inte lyckats hitta några andra gjorda studier om hur brukare av socialtjänstens insatser har upplevt makt i mötet med sina socialsekreterare ur brukarens perspektiv. Vi har sökt i



databasen SocIndex och använt oss av många olika sökord i alla möjliga tänkbara kombinationer. Socialsekreterare och makt, brukares upplevelser mm utan att kunna hitta någon forskning som specifikt handlar om brukarnas upplevelser av makt i mötet med deras socialsekreterare. Därför kom vi istället in på Michel Foucault. När vi har stött på honom under andra delar av socionomutbildningen har vi tyckt att det har varit intressant och vi anser att hans teorier är relevanta för vår uppsats. Vi visste att han anses vara viktig när det gäller makt och började därför titta på hur vi kunde använda hans forskning i vår uppsats.

### **2.3 Maktens historia**

Eftersom makt är någonting som finns mellan människor har det också funnits så länge människan har existerat. Därför blir det väldigt svårt att på ett naturligt sätt att berätta om maktens historia. Istället sammanfattar vi kort den historiska bakgrund Michel Foucault (1987) ger oss i ”Övervakning och straff”. Han presenterar en tillbakablick över straffets historia, vilket han också analyserar ur ett maktperspektiv. Som vi har berättat i inledningen av det här arbetet är myndighetsutövning ett av de tydligaste tillfällen där makt och maktutövning mot enskilda personer kan analyseras och därför kan straffets historia också säga oss något om makt ur ett historiskt perspektiv.

Foucault beskriver detaljerat kroppsstraff från 1750-talet; hur grymma kroppsstraff och plågsamma avrättningar utfördes nästan som ceremonier. Straffen utgjorde skådespel inför folket som hejade på bödeln. I början av 1800-talet växte en ny bestraffningstyp fram. De plågsamma och kvalfulla straffen avskaffades och istället för att straffa brottslingen fysiskt, var straffen nu avsedda att leda brottslingen till bättring. Exempel på detta var t.ex.

ungdomsfängelset i Paris där ungdomarna hade ett disciplinerande schema att följa. Schemat innehöll t.ex. morgonbön, arbete och undervisningen för att som Foucault uttryckte det, ”leda brottslingen till bättring” istället för att straffa dem fysiskt, ett straffande som då var nytt men fortfarande används.

Foucault menade att straffen blev mildare men att vi för den sakens skull inte ska analysera straffen kvantitativt. Vi ska inte se det som att en människa straffades mindre för att han slapp spöstraff och istället straffades t.ex. som ungdomarna i ungdomsfängelset; genom någon slags disciplinering. Istället fokuserade Foucault på den ändring av målsättning som skett hos de som straffade. Deras mål var inte längre kroppen genom fysiska straff utan i stället själen genom att straffet verkade ”på djupet”, i hjärtat, i viljan, i tanken och sinnelaget.

## 2.4 Synlig och osynlig makt

Maktaspekter, maktrelationer och makt i det allmänna uttryckets bemärkelse finns överallt omkring oss. Vi upplever makten i vårt dagliga liv genom våra interaktioner med individer eller organisationer. Vi kan själva utöva makt men också få makt utövat över oss själva. Makt kan vara både negativt och positivt, synligt och osynligt (Swärd och Starrin 2006). Den *synliga makten* är t.ex. när socialarbetaren fattar beslut i olika frågor. Villkoren och förutsättningar för beslutet regleras då i lagar och förordningar och är på så vis synlig (Ibid.). *Osynlig makt* är mer subtil och kan t.ex. vara när ett samtal mellan en socialarbetare och dennes klient sker bakom stängda dörrar. Den redan befintliga maktaspekten förstärks då ingen annan än de som är i rummet kan höra det som sägs och socialarbetarens beteende går då inte att kontrollera.

## 2.5 Olika sätt att se på makt

Johansson (2007) skriver att Franzén menar att det finns tre principiellt olika maktbegrepp man kan använda för att studera makt; *det intentionella*, *det strukturella* samt *det relationella*. *Det intentionella maktbegreppet* innebär att man ser makten som en förmåga som kan innehas av exempelvis en person, en organisation, en nation etc. och viljan utav den som har makten ger makten dess riktning. I *det strukturella perspektivet* rör det sig om ett bestämt förhållande mellan två eller flera parter. Till skillnad från *det intentionella maktbegreppet* så är det inte viljan som är central utan maktens form och utsträckning (Johansson, 2007).

”Enligt detta maktbegrepp ses samhället som en strukturerad uppsättning förhållanden mellan olika positioner, och denna struktur – t ex klasstrukturen – bestämmer också de flesta andra förhållanden i samhället.” (Johansson, 2007:88)

Johansson (2007) menar att det inte är helt enkelt att välja mellan dessa två begrepp. Att välja det ena innebär att man utesluter viktiga aspekter avseende analysen av just makten. Han menar att om man väljer *det strukturella perspektivet* och låter individens och organisationens maktutövande förklaras enbart med deras strukturella position så utesluter man problemet med samhällsförändring. Å andra sidan om man väljer *det intentionella maktbegreppet* väljer man att analysera utan strukturerna.

”...man blir tvungen att bortse från varje strukturell bestämning av makten; det blir omöjligt att se i vilken mån strukturen formar intentionerna och sätter ramar för subjektens viljeinriktade handlande.” (Johansson, 2007:89)

Det tredje och tidigare nämnda *relationella* maktbegreppet kan ses som en lösning på problemet att välja mellan de två föregående. Detta begrepp utgår ifrån att makt är något som i varierande grad inryms i alla sociala relationer. Makten är alltså varken en egenskap eller en

särskild slags relation. Den verkar i och genom relationer, och är därför aldrig absolut, utan relativ (Johansson, 2007). Utgår man ifrån att makt finns i alla relationer och verkar genom relationer blir analysen av makt inte en fråga om huruvida makten finns där utan om hur makten hanteras, för den är där, alltid. Michel Foucault menade att makten inte bara alltid är närvarande utan att den också hela tiden är rörlig. Johansson skriver att makten flyttar på sig ”i rummet” från ett subjekt till ett annat och hänvisar till Foucault. När man analyserar och över huvud taget tänker på makt på det här sättet har man beslutat sig för att makt finns och är närvarande i alla sociala interaktioner. När vi ska intervjua brukarna blir det utifrån vårt perspektiv en fråga om att tillsammans med brukaren definiera makten som fanns eller finns i relation till dennes socialsekreterare och sen analysera brukarens upplevelse av makten. Vi utgår alltså ifrån Foucaults teori, att makten är eller var där, inte om den är var där.

### **2.5.1 Rörlig makt**

Johansson, skriver i sin bok ”Vid byråkraterns gränser”, att makten bäst kan förstås som ett växelspel mellan ständigt föränderliga styrkeförhållanden (Johansson, 2007). Maktkampen blir på så sätt som en tävling, där det finns makt finns det motstånd. Johansson (2007) menar vidare att det är här organisationerna kommer in. De fungerar som, det han kallar, ett slags stabilisator bland de skiftande styrkeförhållandena och endast genom organisation kan makten i någon mån göras bestående (ibid.). Ett maktförhållande mellan en klient och en socialsekreterare handlar om under- och överordning. Den spontana tanke som dyker upp hos oss är att klienten är den som allra oftast är ”den underordnade”. Klientens makt är dock inte obefintlig, makten är som sagt rörlig. I olika skeden förflyttas makten från socialsekreterare över till klient.

Maktförhållandet mellan parterna är ändå synnerligen ojämt. Johansson (2007) menar att det som bestämmer socialsekreterarens övertag är det organisatoriska sammanhanget. Det är det som avgör vad som utgör maktresurser, hur starka dessa är och hur de kan användas.

Socialsekreteraren har alltid organisationen ”Socialtjänsten” i ryggen. En klient kan stärka sin position genom att exempelvis vara väldigt påläst om vilka rättigheter hon/han har, vilka lagar och regler som gäller och så vidare. Klienten kan dock, menar vi, aldrig befinna sig i totalt överläge, men det kan och gör oftast socialsekreteraren.

### **2.6 Disciplinerande makt**

I sin avhandling ”Rummet, mötena och ritualerna – en studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet” skriver Leila Billquist att det inom organisationer utövas makt för att styra och kontrollera människor. Makten kan som sagt vara både öppen och dold, mycket synlig och

mindre synlig. Hon skriver att makt inte är något som någon ”har” utan den finns i olika grad mellan människor i sociala relationer och måste därför analyseras i relation till det sammanhang som den utövas i. Det är maktens sammanhang som avgör dess värde och resurserna som två parter har tillgång till (Billquist, 1999). Som konsument har jag till exempel i högre grad stor makt att själv ta egna beslut om vad för livsmedel jag vill inhandla. I det här sammanhanget är det jag som har stora resurser att göra individuella val. Men i ett annat sammanhang, t.ex. när jag ansöker om ekonomiskt bistånd på socialtjänsten har jag i förhållande till socialsekreteraren ingen makt att fatta beslut över min ansökan. Jag kan göra saker för att påverka min ansökan, men inte ta det faktiska beslutet att jag ska få ta del av en insats.

Billquist skriver att Foucault analyserade den disciplinära makten med hjälp av både den fysiska miljön och tidens uppdelning och fördelning. Socialkontorens fysiska miljö, med låsta dörrar som bara de som arbetar där har tillgång till begränsar klientens rörelsefrihet. Svensson skriver att Foucault menade att kontrollen över rummet också är en viktig del av organisationens kontroll över individer. Han menade också att de låsta dörrarna speglar maktaspekten i möten mellan den anställde på socialtjänsten och klienten och ger intrycket av ett förhållningssätt som innebär klientens underordning och den professionelles kontroll över klienten. Kraven som ställs på socialtjänstens klienter, bestämda fasta öppettider, telefontider, regler och rutiner som krävs för att en person ska kunna få hjälp och således bli klient, är alla delar av en administrativ och formell struktur som också påverkar makt och mötet mellan socialsekreterare och klient (Billquist, 1999).

Billquist (1999) menar att även socialsekreterarnas kontor ”har något av det disciplinära rummet över sig”. Inne på kontoren placeras klienter på ett sätt som förmedlar avstånd. På andra sidan skrivbordet, den lilla sittgruppen direkt innanför dörren eller skrivbordets kant är alla vanliga positioneringar för klienten. Friheten att röra sig begränsas samtidigt som rummets rekvisita, t.ex. dator, miniräknare mm ger uttryck för den ordning som gäller; här inne bestämmer socialsekreteraren ordningen.

Vidare skriver Billquist att Foucault också såg tidsaspekten som disciplinerande. För att prata med en socialsekreterare behöver besökare boka tid, missar klienten sedan den tiden eller kommer försent försvinner chansen att få hjälp. Detsamma gäller telefontider, då socialkontoren oftast bara håller öppet telefonlinjerna vissa timmar per dag. När en besökare kommer in i väntrummet ska denne anmäla sin ankomst i receptionen, som för att säga ”jag har faktiskt en anledning att vara här, jag *får* vara här”.

### *2.6.1 Avinstitutionaliserad makt*

Billquist menar att socialtjänstens disciplinerande makt inte bara finns i de fysiska rummen där socialtjänsten utför sitt arbete eller genom de tidsmässiga aspekterna som vi har nämnt ovan. Hon menar att den disciplinerande makten har spridit sig ut ur socialkontoren och nu även omfattar annat fysiskt rum som vid första anblicken kan ses som tryggare eller mer personliga rum, mindre sterila än socialkontoren. Foucault kallade detta för avinstitutionaliserad makt och det är en disciplinerande makt. Billquist finner exempel på den utspridda disciplinerande makten genom att det verkar vara lika viktigt att hålla överenskommelser i mötet med socialt arbete utanför socialbyrån som inne i den. Hon problematiserar också detta genom att fråga om detta är organisationen, i det här fallet socialtjänstens sätt att ”domesticera en speciell grupp av klienter”, alltså tämja dem. Socialtjänstens organisering, rutiner och ritualer som har bildats med tiden, t.ex. i utrednings- och behandlingsarbete stärker den disciplinerande makten (Billquist, 1999).

Staples och Decker (2009) ger oss ännu ett exempel på avinstitutionaliserad makt. De har intervjuat 23 personer som sitter i husarrest i mellanvästern i USA och skrivit en artikel om deras upplevelser av att sitta i husarrest. Författarna menar att husarrest kan ses som en modern, ny form av det som Foucault kallar för avinstitutionaliserad makt. Den disciplinerande makten finns nu inte bara inom institutioner, t.ex. fängelser utan har genom husarresten spridit sig utanför institutionens, alltså fängelsets, gränser. De skriver att Foucault menade att makten att disciplinera och straffa på det här sättet har spridit sig och nu innefattar disciplinerande makt över individen i vardagen. Detta kan jämföras med det som Billquist skrev om att det är lika viktigt att hålla överenskommelser i mötet med socialtjänsten utanför socialbyrån. När en person kommer in i en organisations verksamhet, till exempel husarrestprogrammet som Staples och Decker studerade, eller socialtjänsten som Billquist hade fokus på, får organisationen genom disciplinära tekniker kontroll över personens kropp, beteende och handlingar. Staples och Decker uttrycker det på ett bra sätt när de skriver att det inte bara är individen som kommit ut ur fängelset, utan också fängelsets makt över individen (Staples och Decker, 2009). På samma sätt anser vi att Billquist menar att socialtjänstens makt har spridit sig utanför socialbyråns fysiska rum och utövar disciplinerande makt över klienterna i deras vardag.

Åkerström Andersen (2007) skriver i sin artikel ”Creating the Client Who Can Create Himself and His Own Fate – the Tragedy of Citizens Contracts” att skrivande av olika former av kontrakt mellan staten och individer idag blir allt vanligare i Australien, Nya Zeeland, England samt i Skandinavien. Som exempel på dessa olika kontrakt nämner han hela system

av kontrakt för invandrare, men också familje-, ungdomsbrottslighetskontrakt. Åkerström Andersen menar att dessa kontrakt skapas inte bara för att åstadkomma ett visst beteende från individens sida utan främst för att starta en inre dialog om förpliktelser och frihet. Vi menar att dessa kontrakt kan ses ytterligare exempel på avinstitutionaliserad makt. Genom dessa kontrakt får staten, genom olika organisationer eller myndigheter, makt över individer i deras vardag.

## **2.7 Disciplinerande makt och motstånd**

Kerstin Svensson (2001) har undersökt frivården och analyserar makt ur ett relationellt perspektiv. Hon skriver att makt inom frivården synliggörs genom den kontroll som övervakarna och handläggarna utövar över den övervakade. Kontrollen ses som ett resultat av att den övervakande och den övervakade inte kommer överens. Hon skriver att det är i relationen mellan aktörerna, alltså i hennes fall övervakaren och den övervakade, som makten och motståndet formas. Foucault menade att överallt där det finns makt finns också motstånd (Svensson, 2001). Det ena kan inte existera utan det andra, de båda existerar i ett samspel. Relationen mellan aktörerna kan också överföras på Leila Billquists studie av socialbyrån, där hon skriver att makten finns i de sociala relationerna människor emellan. Den sociala relationen mellan socialsekreterare och klient formar också makten i det mötet, medan den sociala relationen mellan övervakande och övervakad formar makten i deras möte (Billquist, 1999).

Svensson skriver dock att den disciplinerande kontrollen existerar utan att den som är ett subjekt för den, märker den. Hon menar att detta kan ske genom att klienten i samspel med den professionella definierar problem och lösningar, på det sättet skapar de *tillsammans* bilden av den personen som är klient. Genom att dem gör detta tillsammans blir den disciplinerade makten ofta osynlig (Svensson, 2001).

Pusselbiten som vi vill lägga med den här uppsatsen är en analys av brukares upplevelser av makt i mötet med deras socialsekreterare, med hjälp av teoretiska verktyg som grundar sig i Foucaults teorier om makt. I den tidigare forskningen som vi har beskrivit är brukarens egna upplevelser tämligen frånvarande. Vi efterlyser ett klientperspektiv och vill i den här uppsatsen lyfta fram deras röster.

## 3. Metod

### 3.1 Val av metod

Eftersom vår forskningsfråga handlade om brukares upplevelser av mötet med deras socialsekreterare behövde vi använda oss av en metod som fokuserade mer på ord än på kvantifiering, alltså en kvalitativ metod (Bryman, 2008). Redan från början kände vi att valet stod mellan att utföra semistrukturerade intervjuer eller fokusgruppsintervjuer, och vi började väga för och nackdelar med de båda tillvägagångssätten mot varandra. Efter att ha modifierat vår forskningsfråga en aning i arbetets gång kom vi fram till att semistrukturerade kvalitativa intervjuer var det bästa för vår undersökning.

Bryman skriver att intresset i kvalitativa intervjuer är riktat mot den intervjuades ståndpunkter, i vårt fall den intervjuades upplevelser. Valet av semistrukturerad kvalitativ intervju gav våra intervjuer chansen att låta intervjun röra sig i olika riktningar. Det gav även möjligheten för våra olika intervjupersoner att i sina berättelser om sina upplevelser fokusera på olika saker, som de har funnit viktiga eller intressanta och vill dela med sig av. Vårt val av metod gav också oss som intervjuare chansen att improvisera i vår intervjuguide om vi kom på nya frågor eller vinklingar medan vi utförde intervjuerna. Bryman menar att kvalitativa intervjuer är flexibla och följsamma, och det är ord som vi antog skulle definiera våra intervjuer eftersom vi letade efter fylliga och detaljerade svar.

Att vi valde att göra semistrukturerade kvalitativa intervjuer gav oss möjligheten att ställa frågorna i vår intervjuguide i olika ordning i de olika intervjuerna. Vår intervjuguide bestod av frågor eller teman, och om vi märkte att intervjupersonen kom in på ett tema i samband med en fråga kunde vi glida över och ställa frågor från det temat, för att sedan gå tillbaka till det förra temat och ställa nästa fråga. Kort sagt behövde vi inte följa en exakt ordning när vi genomförde intervjuerna. I stort sett konstruerades dock intervjuguiden så att frågorna kom i en för oss naturlig ordning och sedan försökte vi följa den (Bryman, 2008).

När det kommer till de kvalitativa semistrukturerade intervjuernas förtjänster och begränsningar finns det ett par punkter som är värda att nämna. En styrka med intervjuer oavsett vilken sorts intervju, är att de går relativt snabbt att genomföra. Eriksson-Zetterberg och Ahrne (2011) menar också att det i skandinaviska länder är jämförelsevis lätt att hitta personer som vill ställa upp och intervjuas. Vidare menar de att kvalitativa intervjuer ger oss

ett brett material att analysera, och eftersom vi var ute efter att få höra intervjupersonernas uppfattningar om deras erfarenheter av socialtjänsten var detta önskvärt.

Eriksson-Zetterberg och Ahrne skriver också om intervjuens svagheter. De menar att alla intervjuer till viss del är en produkt av mötet mellan forskare/student och intervjupersonen, och att intervjupersonerna kan säga saker som inte är sanna för att de har andra avsikter än att återge historier eller uppfattningar, t.ex. för att imponera på forskare/studenter eller ge dem någonting som de förväntar sig. Att bli intervjuad var nog en ovan situation för brukarna vi träffade, och vi var medvetna om att empirin kunde påverkas av det. Vi vill dock poängtera att vår forskningsfråga inte var ute efter att fastställa någon *absolut sanning*, i stället var vi ute efter *uppfattningar* och vi var medvetna om att de inte behövde stämma överens med faktiska händelser (Eriksson-Zetterberg och Ahrne, 2011).

### **3.2 Metodens tillförlitlighet**

Avseende extern reliabilitet skriver Bryman (2008) att LeComte & Goetz menar att det står för den utsträckning i vilken en undersökning kan upprepas. När det gäller den *externa validiteten* i vår uppsats menar vi att vår empiri kan generaliseras till andra situationer. Vi menar att även om relationer mellan socialsekreterare och klienter ser olika ut, finns alltid maktaspekten där och de mönster vi har fått fram i vår empiri går att generalisera till andra relationer mellan brukare av socialtjänstens insatser och socialsekreterare.

Att uppfylla kriterierna avseende reliabilitet och validitet blir när man utför kvalitativa studier inte okomplicerat. Forskning man utför och de resultat man presenterar ska man kunna stå för och trovärdigheten till det forskningsprojekt man haft är en nyckel för ett väl genomfört arbete.

Avseende vår uppsats har vi blivit medvetna om att det finns väldigt mycket att tänka på och eftersträva för att uppnå skäligen kvalitet. Att belysa ett fenomen, vad det nu än må vara, är inte så enkelt som man initialt kan tänkas tro. Validitet, reliabilitet, trovärdighet, äkthet etc. är komplicerade begrepp som kräver eftertanke och arbete. Vi har under arbetets gång med vår uppsats försökt att bibehålla en medvetenhet om detta så att resultatets tillförlitlighet blir så högt som möjligt.

### **3.3 Metodologiska problem**

Som vi har påpekat tidigare är makt någonting abstrakt, ingenting man kan ta på och olika personer har ofta olika bilder och definitioner av makt. Ett metodologiskt problem vi stötte på genom hela vår studie var att det ligger i maktbegreppets natur att det är komplicerat att prata och skriva om det och det har också påverkat vår studie på det sättet att samtal, prat och frågor



om makt ofta blir diffusa. Det blev tydligt för oss hur svårt det är att operationalisera prat om makt och det har påverkat studien. När vi konstruerade vår intervjuguide visste vi inte om frågorna vi ställde skulle ge oss svar som var relevant och kunde användas i studien, eller om frågorna skulle leda till mer allmänt prat. Detta resulterade i att vi många gånger under intervjuerna flöt iväg från ämnet och pratade om saker som inte var relevanta för studien. Detta försökte vi balansera genom att försöka konkretisera makt i våra intervjuer. Vi bad våra intervjupersoner beskriva konkreta situationer där de har stött på makt och maktutövning. Detta metodologiska problem påverkade alltså hur intervjuerna gestaltade sig samt slutsatserna vi kommer att dra efter att ha gått igenom all empiri. Efter att ha genomfört intervjuerna kunde vi till exempel konstatera att en del av vår empiri inte var konkret utan lämnade utrymme för oss att göra egna tolkningar i analysarbetet. Vi upplevde att sidospår emellanåt varit väldigt intressanta att lyssna på, dock inte användbara i vår studie.

### **3.4 Materialinsamling och tillvägagångssätt**

Vi har genomfört åtta semistrukturerade kvalitativa intervjuer. Dem delades upp emellan oss, dels för att inte sätta våra intervjupersoner i en obekväm sits där vi var två mot en, men det var också tidsbesparande. En av våra intervjuer stack ut lite mer än de andra. Intervjupersonen kände en av oss sedan tidigare och den personen genomförde intervjun. Det påverkade intervjun på det sättet att det blev en mer vänskaplig ton under intervjuns gång jämfört med när vi intervjuade främlingar. Intervjun innehöll också mer skratt och även mer ironi än de andra intervjuerna. Detta påverkade dock inte resultatet av empirin som var precis lika användbart som de andra intervjuerna.

Vi använde oss av en diktafon för att spela in intervjuerna och sedan transkribera dem. Innan intervjuerna startade informerades vi om hur vi använde den tekniska utrustningen och frågade helt enkelt om de hade någonting emot det. Det var det ingen som hade. Under arbetets gång blev vi av med en av de inspelade intervjuerna innan hela hade transkriberats. Dock beslutade vi att inte genomföra fler intervjuer utan använda oss av det vi hade då vi ansåg att det var tillräckligt.

### **3.5 Urval**

I vår undersökning ville vi prata med personer som har varit i kontakt med socialtjänsten i egenskap av att de är eller har varit brukare av en insats, för att prata med dem om hur de har upplevt makt i relationen till deras socialsekreterare. I och med att det finns ett samband mellan våra forskningsfrågor och våra intervjupersoner använde vi alltså ett målstyrt urval när vi rekryterade de första intervjupersonerna (Bryman 2008). Vi tog kontakt med en

brukarorganisation och kom på så sätt i kontakt med personer med erfarenhet av att ha varit brukare av socialtjänstens insatser som kunde ställa upp på att bli intervjuade.

Brukarorganisationen riktar sig till före detta missbrukare och människor som upplever att de lever i ett utanförskap. Brukarorganisationen erbjuder en alkohol- och drogfri miljö där mottot är att alla ska vistas på samma villkor och kunna hitta stöd hos varandra för fortsatt nykterhet och gemenskap. Vi kompletterade sedan urvalet genom ett snöbollsurval när personer vi hade intervjuat hjälpte oss att komma i kontakt med fler personer som kunde ställa upp.

Snöbollsurvalet är ett slags bekvämlighetsurval (Bryman, 2008).

När det kommer till våra intervjupersoners ålder kom vi fram till att försöka få en spridning. Det lyckades vi med då vi har ett åldersspann från 23 och till 48 hos kvinnorna och från 24 och till 48 år hos männen. Vi hoppades att spridningen i ålder hos våra intervjupersoner skulle ge oss en bredare bild av våra intervjupersoners upplevelser av makt.

Sju av dem genomfördes i brukarorganisationens lokaler och en i intervjupersonens bostad. I och med att vi kom i kontakt med sju av intervjupersonerna på ett eller annat sätt genom brukarorganisationen, föll det sig naturligt att genomföra intervjuerna där. Vi tyckte att lokalerna var neutral mark, så att säga. Ett ställe där både de och vi bedömde att vi kunde vara avslappnade och genomföra intervjuerna.

### **3.6 Avgränsning**

När vi valde att undersöka makt och maktförhållanden mellan brukare och deras respektive socialsekreterare så fanns det många olika sätt att belysa detta på, alla väldigt intressanta på sitt sätt. Ett perspektiv som kanske sticker ut mest av de vi valt bort är makten ur socialsekreterarens perspektiv. Det ser vi nu som en hel uppsats för sig. Det finns helt enkelt inte utrymme varken platsmässigt eller tidsmässigt att få ihop något sådant. Därför har vi valt att utesluta det som inte har med brukarens perspektiv att göra.

### **3.7 Studiens giltighet**

En intressant fråga att ställa är om det faktum att sju av våra åtta intervjupersoner på ett eller annat sätt har brukarorganisationen gemensamt skulle påverka studien? Om dessa personer på något sätt är ”stöpta i samma form” och delar en gemensam uppfattning om makt? Nu i efterhand kan vi konstatera att upplevelserna av makt som intervjupersonerna har delat med sig av har varit högst personliga, och många olika nyanser har kommit till ytan. Något sådant som ”en gemensam bild av makt för brukarorganisationen” är ingenting som har sett ens små spår av. Att personerna vi pratat med har i dagsläget använder brukarorganisationen som en gemensam mötesplats har ingenting att göra med deras personliga upplevelser av makt i

relation till socialsekreterare. Flera av intervjupersonerna berättade om upplevelser och erfarenheter från tidigare delar av livet då varken de andra intervjupersonerna eller brukarorganisationen var aktuella. Alltså, menar vi, påverkar det faktum att vi har kommit i kontakt med sju av åtta intervjupersoner genom brukarorganisationen inte studiens giltighet. De metodologiska problemen vi har beskrivit gör dock det men vi menar att vi trots de problemen har fått fram en produkt som vi båda kan stå för.

### **3.8 Etiska överväganden**

Vi som studenter stod för ett antal etiska överväganden när vi genomförde våra intervjuer. Innan intervjuerna började såg vi till att vi hade intervjupersonernas *informerade samtycke*. Vi informerade alltså om vad studien innebär och studiens syfte. Att det var vår c-uppsats, en uppsats alla socionomstudenter gör under sin utbildning. Vi berättade att vi var intresserade av makt i relationen mellan brukarna själva och deras socialsekreterare. Att vi inte var intresserade av att få fram en nödvändigtvis positiv eller negativ bild av socialtjänsten, utan att vi enbart var ute efter våra intervjupersoners upplevelser av makt i mötet med deras socialsekreterare. Vi påpekade att intervjupersonernas deltagande är frivilligt och att deras medverkan kan avbrytas (Bryman, 2008).

Vi hade också *konfidentialitetskravet* i åtanke. Vi försäkrade våra intervjupersoner om att deras uppgifter kommer att behandlas med största möjliga konfidentialitet. Vi berättade att uppgifterna förvaras på våra personliga lösenordsskyddade datorer och att uppgifterna tas bort när uppsatsen är klar och godkänd. Vi informerade också om att intervjupersonerna är anonymiserade i uppsatsen, och att om vi använder något som de har sagt kommer vi att kalla de t.ex. ”intervjuperson 5”. Vi berättade också att vi anonymiserar personer och platser som våra intervjupersoner berättar om, då det inte fyller någon funktion i vår uppsats att berätta om specifika platser eller personer.

I våra intervjuer glömde vi att informera om *nyttjandekravet*, att de uppgifter vi får in endast får användas i uppsatsens syfte (Bryman, 2008). Men det är ändå en etisk aspekt vi kommer ta hänsyn till.

Vi diskuterade hur vi skulle gå till väga i urvalet av intervjupersoner. Vi var medvetna om att de vi intervjuat var en väldigt utsatt grupp och diskuterade därför om det var problematiskt ur ett etiskt perspektiv. Vi kom fram till att det inte var det då vi inte ställde frågor som rörde brukarnas personliga problem. T.ex. när vi intervjuade ställde vi inte frågor som handlade om missbruket. Vi rotade alltså inte i något som kunde vara väldigt personligt att prata om. Vi menar också att vårt val att intervjua brukare var det enda rätta för vår uppsats. Det är ingen

annan än brukarna själva som kan ge oss svar på de här frågorna som vi vill undersöka i vår uppsats och på så sätt belysa makt ur brukares perspektiv.

## **4. Teori**

### **4.1 Inledning**

Vi har påpekat att makt är väldigt svårt att operationalisera och att makt är ett komplicerat begrepp och fenomen. När vi nu ska presentera de teoretiska verktyg vi ska använda för att förklara vår empiri vill vi inleda med att föra en kort diskussion kring själva valet av teori. Det finns många olika sätt vi kunde ha analyserat vår empiri på, genom olika teoretiska verktyg. Vi kunde t.ex. ha analyserat maktbegreppet utifrån hur en person har makt över sig själv och sina egna påträngande känslor (Sandström, 2008). Eller kunde vi ha gjort en genusanalys av vår empiri med hjälp av genusteorier och letat efter likheter eller skillnader mellan könen i våra intervjupersoners svar.

Tidigt i arbetet med den här uppsatsen bestämde vi oss för att använda oss av Foucault och hans teorier om rörlig makt, fördelning av kroppar och tid, avinstitutionaliserad makt, disciplinerande makt samt kontroll över rummet för att analysera vår empiri. Han var en frontfigur inom forskning om makt och hans teorier är användbara för vår förståelse av problemet som vi har undersökt. Vi använder oss av vad andra forskare har skrivit om Foucaults teorier och använder således dessa forskare som ingångar och komplement till Foucaults teorier om makt. De forskare vi använt oss av är Roine Johansson, Leili Billquist, Kerstin Svensson samt Staples och Decker.

### **4.2 Foucault**

Johansson (2007) skriver att Foucault såg relationell makt som rörlig. Det är inte på förhand givet vem som har makt eller hur mycket makt den personen har utan man förstår bäst makt som ett växelspel med ständigt föränderliga styrkeförhållanden. Det ligger i detta växelspels natur att makten föder motstånd. Organisationer stabiliserar den här maktkampen och kan göra den till viss del bestående (Johansson, 2007). Vi har valt Foucaults teorier om att makt är något rörligt för att undersöka om det är så brukare uppfattar makten i mötet med sina socialsekreterare eller om organisationen socialtjänsten har stabiliserat maktkampen och redan på förhand gett socialsekreteraren ett maktövertag.

Foucault menade att man kan analysera den disciplinära makten genom att analysera tid och hur kroppar fördelas med hjälp av tiden. Organisationer kan till exempel ställa krav på klienter att infinna sig hos organisationen på bestämda tider, det finns bestämda tider när man kan kontakta organisationen samt andra regler och rutiner angående hur organisationen

disponerar sin tid till klienter. Foucault menade att dessa administrativa och formella strukturer påverkar mötet mellan socialsekreterare och klienter (Billquist, 1999). Vi vill undersöka detta för att se om brukarna upplever tidsaspekten som disciplinerande. Är det en faktor som påverkar hur de upplever makt mellan dem själva och socialsekreterarna? Ger det uttryck för ett förhållningssätt som speglar klientens underordning och socialsekreterarens överordning?

Billquist samt Staples och Decker skriver om det Foucault kallade för avinstitutionaliserad makt. De skriver att Foucault menade att disciplinerande makt inte bara existerar inom institutionerna där de verkar, t.ex. i det fysiska rummet på socialtjänsten, utan att den har avinstitutioniserats och spridit sig ut från socialkontoren där socialsekreterare och klienter träffas och in i tryggare mer personliga rum. Numera har makten att disciplinera och straffa spridit sig och disciplinerar individen i dess vardag (Billquist, 1999 samt Staples & Decker, 2009). Vi vill undersöka om dem vi ska intervjua "tar med sig" socialtjänsten hem och upplever den disciplinerande makten även ensam hemma i sin egna fysiska miljö.

Svensson (2001) skriver att organisationer utövar disciplinerande kontroll, utan att den som är ett subjekt för den, upplever makten som disciplinerande. Genom att t.ex. klienter tillsammans med socialsekreterare definierar klientens problem och möjliga lösningar, och de tillsammans skapar en gemensam bild av verkligheten märker klienten aldrig att den disciplineras. Den disciplinerande makten blir på så sätt osynlig och upplevs inte som disciplinerande av klienten. Foucault menade att makten här inte visas genom att socialsekreteraren sätter upp krav på klienten utan genom den osynliga disciplineringen i sig, där klienten utan att märka det kan hamna i en situation där hela arbetet mellan klient och socialsekreterare sker på socialsekreterarens valda sätt. Det är den professionella som sätter ramar för diskussion kring klientens problem och möjliga lösningar. Inom dessa ramar kan klienten vara med och diskutera, men klienten kan aldrig gå utanför dessa (Svensson, 2001). Vi vill använda dessa teoretiska verktyg för att se om klienter upplever att de har någon egen makt i mötet med deras socialsekreterare, och i så fall beskriva hur den upplevs.

Billquist (1999) redogör för Foucaults tankar om hur man också kan analysera den disciplinära makten genom att analysera den fysiska miljön. Hon skriver att Foucault menar att kontroll över rummet, alltså den fysiska miljön, också är en viktig del av organisationens kontroll över individen. Denna kontroll över rummet, med låsta dörrar och begränsad rörelsefrihet för besökare eller klienter, speglar maktaspekten i mötet mellan socialsekreterare och klienter. Vidare anser Billquist att Foucault menade att den fysiska miljön kan ge intryck av ett förhållningssätt som innebär klientens underordning och socialsekreterarens kontroll

över denne. Vi kommer att analysera brukarnas utsagor om den fysiska miljön för att se hur den har påverkat dem.

## 5. Empirisk presentation

### 5.1 Introduktion till empirin

Vi har valt att analysera vår empiri utifrån två teman, *maktutövning* och *den fysiska miljön*.

Under temat *maktutövning* har vi samlat all empiri som handlar om makt som våra intervjupersoner har upplevt i deras relationer till sina socialsekreterare. Under temat *den fysiska miljön* har vi specifikt frågat de om hur den fysiska miljön på socialkontoren påverkar de när de möter sina socialsekreterare. Temat *maktutövning* växte fram ur våra forskningsfrågor som i sin tur kom fram genom diskussion om vad vi tyckte skulle vara intressant att undersöka i uppsatsarbetet. Temat *den fysiska miljön* kom fram när vi hade satt oss in i Foucault som använder just det fysiska rummet för att analysera disciplinerande makt. Temat *maktutövning* kommer vi att presentera genom att berätta om fyra stycken underteman; *upplevd makt*, *rörlig makt*, *avinstitutionaliserad makt* samt *fördelning av tid som disciplinerande makt*.

*Den fysiska miljön* väljer vi att presentera genom två underordnade teman; *brukarnas beskrivningar av den fysiska miljön* samt *brukarnas upplevda känslor inför den fysiska miljön*.

### 5.2 Maktutövning

#### 5.2.1 Inledning

I temat som följer, det vi valt att kalla ”maktutövning”, kommer vi att redovisa, utifrån vår empiri, vilka maktaspekter som funnits mellan brukarna vi intervjuat och deras socialsekreterare samt hur det konkret har gestaltat sig och påverkat brukarna. För oss var det en nyckel att försöka vara så konkreta som möjligt. Som vi tidigare nämnt har vi valt våra teman utifrån våra forskningsfrågor och genom diskussion om hur vi på bästa sätt strukturerar vårt material. Temat ”maktutövning” blir då som ett verktyg för oss när vi ska visa hur brukarna faktiskt upplevde makt och maktutövning i mötet med sina socialsekreterare.

#### 5.2.2 Upplevd makt

Socialtjänsten och socialsekreterare förfogar över insatser som klienter vill ta del av. Det ger socialtjänsten och socialsekreteraren makt över klienterna, en makt som kan upplevas både positivt och negativt. Sandström (2008) menar att myndighetsutövning är en av de allra tydligaste formerna av maktutövning. En sak som stod väldigt klart efter att vi genomfört våra intervjuer var att makt är någonting väldigt tydligt i relationen mellan en klient och dennes



socialsekreterare, på grund av socialtjänstens insatser och socialsekreterarens makt att fatta beslut om klienten ska få ta del av insatsen eller inte. Hos våra intervjupersoner är det två av socialtjänstens insatser som sticker ut lite extra och som i princip samtliga intervjupersoner har pratat om, nämligen pengar genom ekonomiskt bistånd och boende av olika slag. Antingen genom olika stödboenden eller socialtjänstens lägenheter, eller genom att socialtjänsten förfogar över pengar som ska gå till hyra. De två sakerna har i stort sett alla våra intervjupersoner associerat till makt.

För att få ta del av socialtjänstens insatser ställs det krav på klienterna och för våra intervjupersoner går socialsekreterares makt och krav hand i hand. Vår empiri visar att våra intervjupersoner uppfattar kraven som en svart/vit realitet – ”gör det här nu annars får du inga pengar”. De vi har intervjuat har nämnt saker som drogtest, hembesök, jobbsök, olika sorters uppföljningar, behandling och öppenvård som krav som ställts på dem för att de ska få ta del av en insats. När våra intervjupersoner har accepterat dessa krav som organisationen har ställt på dem har organisationen också accepterat dem som klienter (Billquist, 1999).

Bråkarna har uppfattat kraven ganska olika. Några av dem har upplevt dem som stränga och hårda och uttryckt att alla dessa krav är någonting som verkligen tynger eller tyngt dem. Andra har menat på att det har ställts krav men rimliga sådana. De har inte behövt göra särskilt mycket för att uppfylla dessa krav och där igenom få ta del av en insats och på så vis bli eller fortsätta vara klienter (Billquist, 1999). Det finns bland de intervjuades berättelser mönster som talar för att socialsekreterarna lägger ribban olika högt beroende på individens specifika situation. En person i missbruk kan slippa många krav som en nykter person kan vara tvungen att uppfylla. En person menade t.ex. att tidigare hade varit för långt nere i missbruket att det inte fanns många krav att ställa, de skulle ändå aldrig kunna uppfyllas.

Det är tydligt att klienterna anpassar sig till en roll, de blir ”duktiga klienter” för att de upplever att det kommer att öka deras chanser att få ta del av en insats. Våra intervjupersoner upplever att en positiv relation till socialsekreteraren, där man gör saker så som socialsekreteraren vill, ger individen större chanser att få ta del av en insats och på så vis accepteras av organisationen (Billquist, 1999). Det förenklar kraven på något vis. En av våra intervjupersoner uttryckte det så här:

”Ja, vill man ha pengar så får man ju försöka liksom, öh, försöka få det dit hän liksom... då försöker man ju framställa sig själv i så positivt dag som möjligt.” – Intervjuperson 2

För att inte uppfattas på ett negativt sätt som man tror skulle hämma relationen till socialsekreteraren ska man alltid kritisera på ett snällt sätt, inte vara arg. Om man tror att socialsekreteraren inte kommer att gilla en åsikt ska man hellre ljuga och inte säga vad man

tycker. Man går in i en roll som duktig klient för att lättare kunna få mötet att leda till det resultat man själv önskar. Intervjupersonerna menade att man har för mycket att förlora för att inte gå med på kraven som ställs, även om man inte tycker om dem. Man måste uppföra sig, vara artig och visa att man är civiliserad. Har man en missbrukarbakgrund ska man se proper och fräsch ut och på så sätt dölja spåren av ett hårt liv.

Vi frågade brukarna om makten i mötet med deras socialsekreterare någon gång har fått dem att göra saker de inte velat. Alla intervjupersoner svarade ja. De tar upp saker som drogtest, jobbsök och behandling, alltså samma saker som vi nämnde ovan när vi pratade om krav som ställs. Intervjupersonerna vill alltså inte ställa upp på många av dessa krav men gör det ändå, för att vara den duktige klienten och få ta del av socialtjänstens insatser. Intervjupersonerna menar att om man inte ställer upp på t.ex. drogtest kan man bli av med boendet eller andra insatser.

Flera av våra intervjupersoner har uttryckt att makten socialsekreteraren haft vid tillfällena har varit väldigt positiv för deras del. Genom sitt engagemang och med brukarens bästa i fokus har socialsekreteraren använt makten hon eller han förfogar över på ett sätt som intervjupersonerna uttrycker som gynnande för dem. Här följer några citat där intervjupersonen pratat om makten socialsekreteraren haft och hur det påverkat dem.

”...som har varit väldigt förstående om jag inte dykt upp på möten och så, att hon liksom inte har meddelat ekonomi utan insett att ”nu sitter han häktad eller något sånt” och så...”

Intervjuperson 1

”Alltså hur hon använt det för att ge mig det jag behöver. Hon har liksom gått över och använt alla sina befogenheter verkligen liksom kringlat sig och haft sig och verkligen använt det på ett positivt sätt... För min del tycker jag att hon verkligen tog alla sina tillgångar och gjorde allt liksom och sen skrev hon motiveringar och löste allt.”

Intervjuperson 3

”Men sen när jag väl ville ha hjälp, jag gick ju till henne och bad om att få komma till ett behandlingshem, då var hon ju hur bra som helst, allting gick jättebra. Ja alltså, nu kan jag känna det i alla fall att hon brydde sig om mig på riktigt” Intervjuperson 4

Detta är några av de saker som intervjupersonerna sagt angående makten och på vilket sätt deras respektive socialsekreterare har använt den. Alla upplevelser är inte positiva och utifrån vår empiri kan vi se att det finns skillnad i hur makten upplevs utifrån vilken socialsekreterare man har men också i vilket skede i livet personen är i. Dock vill vi här visa att makt och maktutövning absolut inte bara ska ses som negativ. När makten används på ett sätt där klienten upplever att dennes bästa är i fokus så blir makten och socialsekreterarens maktutövning ett verktyg som klienten upplever som positiv.

### 5.2.3 Rörlig makt

För att undersöka om våra intervjupersoner uppfattade makten i mötet med deras socialsekreterare som rörlig, frågade vi om de tyckte att de hade någon egen makt eller om det bara är socialsekreteraren som har makt. Vi menar att vår empiri visar att våra intervjupersoner uppfattar makten i mötet mellan dem själva och sina socialsekreterare som rörlig. De uppfattar inte makten som statisk och det är inte alltid socialsekreteraren som har makten utan ibland även de själva. De uppfattade makten som ett slags växelspel, mellan föränderliga styrkeförhållanden (Johansson, 2007). Flera av våra intervjupersoner sade först rakt ut att de inte tyckte att de hade någon makt, men fram mot slutet av intervjun reviderade flera av dem sina åsikter efter det att de hade tänkt på frågan och pratat om det lite mer. Deras instinkt sa att de inte hade någon makt men deras berättelser visade på annat.

En av våra intervjupersoner berättade att han i mötet med socialsekreteraren inte såg makten som han själv hade, men gör det idag när han lever ett nyktert liv. Detta illustrerar väl hur komplex den här frågan om hur brukarna har upplevt makten i mötet med sina socialsekreterare är. Han berättade om ett tillfälle där han inte hade blivit rådfrågad om vad han ville eller tyckte i en fråga, utan fått några olika valmöjligheter presenterade för sig. Idag kunde han se och ansåg att han hade makt att påverka sin situation genom att göra ett val i frågan, men han menade att det var svårt att se det som att man har makt när man blir presenterad ett antal olika valmöjligheter eftersom han inte kunde påverka vad han kunde välja emellan. I det här fallet handlade det om behandling för att bli nykter, han hade blivit informerad om att han kunde välja mellan två eller tre olika behandlingar men föredrog i själva verket ett annat alternativ. Här kan vi se att man som klient ofta blir bländad av maktövertaget som socialsekreteraren har i mötet med klienter. Socialsekreteraren har också organisationen socialtjänsten i ryggen och som representant för socialtjänsten får socialsekreteraren ett maktövertag redan i inledningen av relationen till klienten (Johansson, 2007). I dessa situationer är det inte lätt att se att man själv har val utan makten upplevs som statisk och ensidig och till socialsekreterarens fördel. Intervjupersonen menade att han kanske hade sett att han själv hade makt om valmöjligheterna hade arbetats fram i samråd mellan honom och socialsekreteraren. Han menade att i den situationen som han var i gjorde att han var glad bara han erbjudits hjälp. Samtidigt berättade den här personen också om hur han kunde påverka mötet med sin socialsekreterare genom saker han kunde göra som påverkade relationen till hans socialsekreterare.

Samtliga av våra intervjupersoner menade att en god relation till sin socialsekreterare ökade deras chanser att få en insats och att de i stor utsträckning kan påverka den här relationen. Vi

har redan skrivit om rollen som den ”duktige klienten” och vår empiri visar på att det är ett av sätten som våra intervjupersoner menar att de själva har makt på. Intervjupersonerna gör saker som de ibland inte vill göra för att de inser att det kommer att gynna dem och deras relation till socialsekreteraren och de ser här att de har makt att förändra sin situation.

Den situationen där vi märkte att de flesta intervjupersonerna ansåg sig själva ha makt är när krav ställs på dem och de har ett val, att antingen uppfylla kravet eller att ignorera det. Dessa krav kan handla om allt ifrån att fylla i ansökningar till att genomföra drogtestar.

Intervjupersonerna upplevde att när de ställs för ett val, ligger bollen hos dem och de har för stunden makt att påverka sin egen situation. Vår empiri visar också att våra intervjupersoner upplevde att de till viss del kunde ställa krav på socialtjänsten och sina socialsekreterare och att de såg tecken av att de själva har makt genom det. Några av dem berättade hur de har pushat sina socialsekreterare mot något personligt mål och påverkade sina socialsekreterare genom en sådan här pushning och genom den här förändringen som åstadkoms såg de en egenmakt.

#### *5.2.4 Avinstitutionaliserad makt*

Något vi varit intresserade av och som vi tidigare nämnt har varit att ta reda på om det är så att makten socialsekreteraren och socialtjänsten har över en klient följer med klienten i dennes vardagliga liv. Utifrån vår empiri kan vi se att makten i allra högsta grad följer med utanför socialtjänstens byggnader. Som man kan läsa i vår teoridel så benämner Billquist samt Staples och Decker detta som avinstitutionaliserad makt, ett uttryck som kommer från Michel Foucault. Avinstitutionaliserad makt är som vi tidigare nämnt när makt inte bara existerar inom institutionerna där dem verkar. Den har spridit sig utanför i det här fallet institutionen socialtjänsten och in i brukarens privata sfär (Billquist, 1999 samt Staples & Decker, 2009). Vår empiri visar att många av de olika krav som ställs på en klient följer sedan med klienten mer eller mindre överallt och klienten måste lära sig att hantera och leva med detta. En intervjuperson tar upp ett kontrakt han var tvungen att skriva på. Ett kontrakt där det ställdes olika krav, exempelvis att han inte fick lov att dricka alkohol eller missbruka droger. Han skulle skriva på detta kontrakt för att få lov att bli släppt fri. Reglerna och kraven i detta kontrakt följer med honom överallt. Oavsett var han var och vad han gjorde var han tvungen att följa överenskommelsen i kontraktet, hans frihet stod annars på spel. Han upplevde alltså att han inte fick lov att lämna behandlingshemmet om han inte skrev under kontraktet. Detta kontrakt kan liknas vid de som Åkerström Andersen (2007) beskriver.

Precis som Billquist (1999) och Staples & Decker (2009) säger så sprider sig socialsekreterarens makt att disciplinera utanför socialkontoret och in i klientens vardag. Den disciplinerande makten placerades som en mental fotboja runt brukarens fot och blev sittande där tills dess att något annat blev överenskommet.

En annan intervjuperson uttryckte att makten socialsekreteraren och socialtjänsten har hela tiden finns hängande över huvudet. Genom hembesök, olika krav och överenskommelser finns de där hela tiden, vart man än är och vad man än gör. Intervjupersonen upplevde att de har total kontroll över ens liv och att det handlar om pengar. Den som styr pengarna styr allt och denna makt kan alltså individer känna av även i sitt eget hem. Intervjupersonen uttryckte att ett hembesök kändes som ett tillfälle för socialsekreteraren att komma hem och kolla upp hur det ser ut och vad som finns, värdesaker etc. Intervjupersonen upplevde det som att socialsekreteraren som kom på hembesök bedömde hur bra mamma hon var till sin dotter, fast än det inte hade någonting att göra med varför hon hade kontakt med socialtjänsten. Den avinstitutionaliserade makten präglade helt enkelt hela vardagen för några av våra intervjupersoner. En intervjuperson uttryckte sig så här om kommunen där hon hade haft kontakt med socialtjänsten:

”Alltså jag tål inte kommunen. Jag kan inte ens köra in där på ICA och handla. Jag blir helt, det är helt sinnessjukt”... Intervjuperson 8

Intervjupersonen uttryckte att hela upplevelsen med socialsekreteraren och socialtjänsten överlag påverkat henne så pass mycket att hon helt enkelt inte fungerade i sin vardag som förut. Hon var mer bitter och hade överlag mycket mindre förtroende för allt som hade med myndigheter att göra. Att ha att göra med en socialsekreterare och socialtjänsten tar upp väldigt mycket plats i livet. Hur den erfarenheten blir påverkar hur livet för övrigt blir. De som haft positiva erfarenheter upplever att socialtjänsten har hjälpt dem oerhört idag och i det fortsatta livet. De som haft det tvärtom menar att det kan bli svårt att hämta sig ifrån sina upplevelser.

### *5.2.5 Fördelning av tid som disciplinerande makt*

Vi har frågat våra intervjupersoner hur de upplever tidsaspekten i mötet med sina socialsekreterare. Vi ville veta om de såg tidsaspekten som disciplinerande (Billquist, 1999). Påverkades socialsekreterarens beslut angående insatser till intervjupersonerna om denne ställde in ett möte? Hur uppfattade intervjupersonerna bokade möten? Är fördelningen av tid en faktor som påverkar hur intervjupersonerna upplever makt mellan dem själva och deras socialsekreterare?

I våra intervjupersoners svar har vi kunnat se att det kan bli konsekvenser av missade möten men behöver nödvändigtvis inte bli det. Våra intervjupersoner menar att om man inte dyker upp på ett möte kan man bli av med en insats eller så leder det till att man får ta del av insatsen senare, att man får vänta. Några av våra intervjupersoner har menat att det inte är något konstigt om ett uteblivet möte resulterar i konsekvenser utan de har sett det som en självklarhet. En av intervjupersonerna menade att hans socialsekreterare har visat att denne vet att intervjupersonen vill komma och om intervjupersonen inte kommer beror det på en god anledning. Den här personen såg inga direkta konsekvenser av ett missat möte utan betonade istället hur förstående socialsekreteraren var i de fall han inte dök upp.

Materialet vi har fått fram visar att om en klient hör av sig i god tid och berättar att den inte kan komma till mötet och ger socialsekreteraren en i dennes ögon tillräckligt bra anledning så är det generellt sett inte några problem att flytta ett möte. Vi som intervjuare försökte gå in lite på vad ”en tillräckligt bra anledning att missa ett möte” var men fick inga riktigt klara besked. Intervjupersonerna menade att om man t.ex. är sjuk så är det en tillräckligt god anledning, men vi lyckades aldrig få en bild av var gränsen för en bra anledning och en dålig gick.

Vi menar att våra intervjupersoner uppfattade bokade möten som viktiga men att det ändå gick att rubba på dem om något annat viktigt kom upp. Många av våra intervjupersoner berättade att de hade missat möten. Detta hände ofta i ett aktivt missbruk då man har lätt att glömma bort eller helt enkelt prioritera annat och strunta i att gå dit. Vi tolkar våra intervjupersoners berättelser som att de som individer uppfattar fördelningen av tid som en faktor som påverkar hur de upplever makt i mötet mellan dem själva och deras socialsekreterare till viss del. De anser det inte som något konstigt om ett missat möte får konsekvenser och det är ingenting som de sätter sig emot. Däremot vet de att ett uteblivet möte kan få stora individuella konsekvenser, något som de såklart helst undviker.

## **5.3 Den fysiska miljön**

### *5.3.1 Inledning*

Tanken att undersöka brukares upplevelser av den fysiska miljön fick vi från Michel Foucault (1987). Hans sätt att analysera den disciplinära makten med hjälp av den fysiska miljön fick oss att vilja måla en bild av brukarnas upplevelser av den fysiska miljön på socialkontor där de har mött eller möter socialsekreterare. Den fysiska miljön innefattar flera olika rum. Vi pratar framförallt om väntrummet, socialsekreterarens kontor och mötesrummet. Vi delade upp temat ”den fysiska miljön” för att först beskriva hur brukarna upplever miljön rent

konkret för att sedan gå in på hur den fysiska miljön fick eller får dem att känna sig. Fysiska miljöer kan förmedla tankar och känslor (Billquist, 1999). Att vara i en redan utsatt situation som många som besöker socialkontor är, och sedan se hur den fysiska miljön påverkar dessa personer, tyckte vi lät intressant. Vi kopplar sedan ihop beskrivningar och känslor miljön har förmedlat till brukarna med teori för att analysera hur brukarna har upplevt den fysiska miljön.

### 5.3.2 *Brukarnas beskrivningar av den fysiska miljön*

När brukarna vi intervjuade beskrev väntrummen på socialkontoren var det ett ord som ofta nämndes hos de, nämligen *sterilt*. De har beskrivit väntrummen som en kall miljö, naken och avskalad. Några har kallat det för en ”kontorsmiljö” och vi har tolkat det som att de menar att det är någonting tråkigt. Saker som bidrar till den här uppfattningen att miljön är väldigt steril är t.ex. glasluckorna i väntrummen där man informerar receptionisten om att man är kommen och är redo för mötet med sin socialsekreterare. Att väntrummen ofta har samma färger på väggarna bidrar också till en känsla av att miljön är naken och avskalad. Våra intervjupersoner tycker att väntrummet på socialkontoret liknar väntrum på andra ställen, t.ex. sjukhus och tandvårdscentraler. De tycker också att väntrummen på olika socialkontor liknar varandra. De menar att man har försökt göra väntrummet trevligt med blommor, lite tidningar, leksaker för barn med mera men inte lyckats, den här känslan av att socialkontoret är sterilt hänger fortfarande kvar.

När vi nu analyserat våra data märker vi att dem intervjuade inte berättade speciellt mycket om socialsekreterarnas kontor, något som först förvånar oss. Detta har dock en naturlig förklaring, nämligen att socialsekreterarna oftast har mött våra intervjupersoner i ett mötesrum. Detta mötesrum har beskrivits som lika naket och kalt som väntrummet. Med tråkig inredning, bara ett runt bord och några stolar.

Samtliga av brukarna vi samtalat med har på ett eller annat sätt sagt att den fysiska miljön på socialkontoren inte är trevlig. De flesta har nämnt de låsta dörrarna, att miljön är väldigt tillbommad och att de inte har tillgång till vilka rum som helst utan att de låsta dörrarna på socialkontoret är någonting som de märkt direkt och tänkt på. Ett genomgående tema har varit att miljön inte är mysig, inte hemtrevligt på något sätt. Om vi får lov att vara lite komiska kan vi här flika in att två intervjupersoner påpekade att det måste vara väldigt tråkigt att jobba i en sådan miljö, vilket nog kan stämma.

### 5.3.3 Brukarnas känslor inför den fysiska miljön

De flesta har sagt att den fysiska miljön påverkar dem på ett eller annat sätt. De intervjuade har uttryckt olika känslor som den fysiska miljön har förmedlat. De har nämnt en ”vi och dom” känsla, att man känner sig förpassad, som ett problem, skyldig, nervös och inte värd någonting när man vistas i den miljön. De känner sig underordnade socialsekreteraren (Billquist, 1999). En intervjuperson sa att den fysiska miljön bringade fram en känsla av stigmatisering. Gemensamt för alla är att vi tolkar deras upplevelser av den fysiska miljön som negativa. Vår empiri visar att det inte är kul att gå till de här mötena med sin socialsekreterare. De här negativa upplevelserna börjar redan i väntrummet och fortsätter in i mötesrummet eller socialsekreterarens kontor.

Mötesrummet där mötena ofta genomförs är något som tagits upp. En av dem vi intervjuat menade att den insåg att mötet sker i mötesrummet för att det är ett neutralt rum. Trots detta menade intervjupersonen att den hade föredragit att bli ”inbjuden” in till socialsekreterarens personliga rum, att det hade varit mycket trevligare. Intervjupersonen menade vidare att avsaknaden av en mer personlig inredning är någonting som spär på ”vi och dom” känslan som personen upplevde när han besökte socialkontoren. Flera av de andra vi intervjuat har sagt att det skulle vara trevligare på socialkontoren om den fysiska miljön ingav en mer personlig känsla – i motsats till det sterila som de alla beskrev.

Flera av de vi pratade med berättade att den fysiska miljön på socialkontoren bringade fram en institutionskänsla hos dem. De nämner låsta dörrar och fysisk avgränsning och liknar den känsla som socialkontoret ger dem vid den känsla som de fått av vistelser i fängelser, behandlingshem, häktet samt frivården. En person nämnde känslan av att vänta på att bli förhörd. Detta väcker frågor hos oss, vi undrar bland annat om andra personer som spenderat tid på olika institutioner också gör den här kopplingen? Är det någonting man borde arbeta mot att förhindra eller är det bara naturligt?

Billquist (1999) skriver att Foucault menar att den fysiska miljön kan ge intrycket av ett förhållningssätt som innebär klientens underordning och organisationens kontroll över klienten. Det var något som vi ville undersöka. Vi menar att empirin som vi har fått fram talar för att de brukarna som vi har intervjuat har upplevt den fysiska miljön som bidragande till en känsla av individers underordning gentemot socialsekreterarna de har varit där för att träffa. Den här ”vi och dom” känslan som våra intervjupersoner har berättat om, och känslan av att vara förpassad dit på något sätt, vittnar om en upplevd underordning. En av våra intervjupersoner uttryckte det på ett konkret och för alla våra intervjupersoner talande sätt:



”Man känner det direkt ju. Man vet sin plats direkt när man kommer, det är liksom ingen tvekan om det... du får vänta på din tur, alltså det är hela tiden... Du ska veta din plats.”–

Intervjuperson 2

Intervjupersonen talar alltså här om en upplevd underordning i förhållande till personens socialsekreterare och organisationen socialtjänsten, som han upplever när han kommer in genom dörrarna på socialkontoret. Vi menar att när tre av våra fyra manliga intervjupersoner samt en av de kvinnliga har talat om en ”institutionskänsla” associerar de det direkt med underordning, precis som på ett fängelse, behandlingshem eller häkte.

En av intervjupersonerna framförde en, enligt oss, väldigt intressant åsikt. Därför väljer vi att lyfta fram den även om intervjupersonen var ensam om att nämna detta. Intervjupersonen sa nämligen att det var skillnad på de olika socialkontoren beroende på vilken typ av område kontoret låg i. I ett fattigare, mer utsatt område, var väntrummen utrustade med plexiglas vid mottagningsdisken och väktare som skulle hålla ordningen. I det området som intervjupersonen kallade ”ett finare” område såg det annorlunda ut. Det var mer öppet, inget plexiglas, inga väktare och allmänt trevligare. Vi kopplar detta till intervjupersonernas uttryckta känslor av utanförskap och stigmatisering.

Billquist (1999) redogör för Foucaults tankar om hur man kan analysera den disciplinära makten genom att analysera den fysiska miljön. Hon skriver att Foucault menar att kontroll över rummet, alltså den fysiska miljön, också är en viktig del av organisationens kontroll över individen. Denna kontroll över rummet, med låsta dörrar och begränsad rörelsefrihet för besökare eller klienter, speglar maktaspekten i mötet mellan socialsekreterare och klienter. För att gå in på det våra intervjupersoner har sagt är det tydligt att de är medvetna om och upplever att de påverkas av att dörrarna är låsta, att de inte har tillgång till alla rum och att miljön överlag, som tidigare nämnts, känns väldigt tillbommad. Det märks väldigt tydligt att det är så och den redan befintliga maktaspekten förstärks ytterligare genom detta. En av våra intervjupersoner uttryckte det så här:

”... känslan att du kommer i ett underläge, det är klart att det är så. Så redan där har du ju den här inbyggda makten.” – Intervjuperson 2

Brukarna upplever alltså redan från start att det känns negativt att ha med socialtjänsten att göra över huvud taget. Dessa negativa känslor börjar direkt i väntrummet då känslan av att man är ”en belastning” börjar redan där. Så makten i mötet mellan brukare och socialsekreterare börjar inte först när mötet mellan dessa två är påbörjat. Det initieras redan vid det första steget in i byggnaden då socialtjänsten fungerar som en stabilisator av maktförhållandet mellan klient och socialsekreterare och ger socialsekreteraren överhand.

En gemensam nämnare vi kunde hitta i vårt empiriska underlag är att samtliga brukare vi intervjuat på ett eller annat sätt uttryckt ett obehag med att gå till socialtjänsten. Att det ser ut som det gör på socialtjänstens olika kontor och att känslan klienterna får på olika sätt är negativ ger ingen bra start på den process som klienterna ska påbörja eller är mitt uppe i. En person som genomgått en missbruksbehandling och bott på behandlingshem eller en person som avtjänat ett fängelsestraff har redan väldigt starka och känsllosamma intryck av låsta och tillbommade miljöer. Att det känns ungefär likadant att komma till socialtjänsten, där hjälpen tillbaka till det ”normala livet” ska påbörjas, bli en kugge i hjulet i det arbete klienten har tillsammans med sin socialsekreterare att bygga upp en tillitsfull relation och på bästa sätt förbättra klientens situation.

Våra intervjupersoner uppfattar överlag den fysiska miljön på socialkontoren som negativ. Empirin visar dock också att andra saker påverkar deras upplevelser av den fysiska miljön. Vi har frågat vad den fysiska miljön bringar fram för känslor hos intervjupersonerna och de har svarat att miljön spår på en känsla av obehag. På andra ställen i intervjuerna har det dock kommit fram empiri som antyder att också andra faktorer påverkar deras känslor. Humöret eller stämningen som intervjupersonerna har varit i när de kommit till socialkontoret påverkar deras upplevelser där. Relationen till socialsekreteraren påverkar också då den ligger till grund för optimism eller pessimism inför mötet. Vi vill med det här stycket visa på komplexiteten med att analysera resultaten i en sådan här undersökning och poängtera att vi inte ser den fysiska miljön som hela svaret på varför intervjupersonerna ofta har en negativ känsla när de möter sina socialsekreterare. Vi menar snarare på att den fysiska miljön kan spå på dessa känslor genom att förstärka t.ex. en ”vi och dom” känsla när klienterna kommer in i väntrummen och möts av en steril och avgränsad miljö.

## 6. Avslutande diskussion

För att avrunda denna uppsats vill vi avslutningsvis kort upprepa svaren på våra forskningsfrågor. Under arbetets gång har vi märkt hur påtaglig makt är i mötet mellan klienter och socialsekreterare. Alla vi har pratat med har inte direkt vetat vad de ska säga om makt men de har förstått vad vi menat när vi har frågat om det. Vår empiri visar att våra intervjupersoner upplever makten i mötet med deras socialsekreterare som både positiv och negativ. Empirin visar att intervjupersonerna ser makten som rörlig, och att de själv kan påverka sin situation, men de anser också att socialsekreteraren alltid har ett överläge mot dem, eftersom de har organisationen socialtjänsten bakom sig. Klienten stöter på denna makt direkt när de går in genom dörrarna till socialtjänsten, de stöter på det i relationen till sin socialsekreterare, och efter mötet följer makten med dem hem. Det upplevda maktunderläget existerar inte bara under pågående möte med socialsekreteraren. Makten har alltså avinstitutionaliserats.

Socialsekreterarens makt visar sig konkret genom att det ställs krav på klienter. Empirin visar att intervjupersonerna vill framställa sig själva så positivt de kan, för detta är någonting som kan ge fördelar när socialsekreteraren tar beslut om klienten ska få ta del av en insats eller inte. Klienterna upplever fördelningen av tid och rum som delvis disciplinerande. Man kan skjuta upp ett avtalat möte utan att det nödvändigtvis får negativa konsekvenser för klienten. För att ge ett kort svar på vår forskningsfråga ” Hur har brukarna upplevt den fysiska miljön på socialkontoren?” kan vi alltså säga att vår empiri visar att våra intervjupersoner inte tycker att den fysiska miljön på socialkontoret är en trevlig miljö. Snarare bidrar den till negativa känslor inför mötet med socialsekreteraren och till känslan av underordning.

När vi ser tillbaka på våra intervjuer kan vi konstatera att de vi intervjuade hade funderat på makt och maktutövning i mötet med deras socialsekreterare. När det kom till den fysiska miljön gav de oss rika detaljerade beskrivningar om den fysiska miljön och hur den fick dem att känna sig, men vi har en bestämd känsla av att de inte hade tänkt på den fysiska miljön ur ett maktperspektiv innan. Det var vi och våra frågor som tvingade fram dessa tankar, det verkade inte vara någonting de hade tänkt på innan. Vi har uppfattningen att till och med liknelsen med en institutionskänsla som många av våra intervjupersoner fick när det vistades på socialkontoret var någonting som vi lyckades bringa fram hos dem. Den disciplinering som sker genom den fysiska miljön på socialkontoren är ingenting som våra intervjupersoner fullt ut verkar ha märkt av, men likaväl har det påverkat dem.

Det är bara en intervjuperson som har berättat att makt mellan intervjupersonen och socialsekreteraren har åskådliggjorts och talats öppet om. Om makten åskådliggörs och pratas om tror vi att klienter lättare kan se att de också har makt och kanske hur de själva kan påverka sin egen situation och på så sätt växa. Arbetet med den här uppsatsen har fått oss att i framtiden vilja prata mer öppet om makt med våra klienter och på så sätt försöka öka dennes chanser att utveckla sin egen person.

### **6.1 Förslag till fortsatt forskning**

Som vi nämnde i metodkapitlet fick vi mycket data som inte riktigt hörde hemma i vår uppsats men som ändå var intressant att få ta del av. Några av de sakerna tänker vi här ta upp som förslag till fortsatt forskning.

Ett exempel är larmen som socialsekreterare har på sig under mötet med klienter. Ofta finns det också en larmknapp i det neutrala mötesrummet där socialsekreterare möter klient. En av våra intervjupersoner menade att hon kände sig kränkt av att socialsekreteraren hade på sig det här larmet. Hon menade att hon inte var något hot mot socialsekreteraren, och att hon inte ville betraktas som ett potentiellt hot. När hon blev kränkt av att socialsekreteraren bar det här larmet påverkades också mötet med socialsekreteraren. Vi menar att det skulle vara intressant att undersöka hur fler personer upplever de här larmen, och om deras möte med socialsekreteraren påverkas av detta.

Vi har sett att en klient hos socialtjänsten möter väldigt många olika aktörer som tillsammans utgör socialtjänstens helhet. Vi valde att fokusera på relationen mellan socialsekreteraren och klienten men man kunde lika gärna ha tittat på en annan eller flera andra relationer som klienten också har. Till exempel kunde man ha fokuserat på olika handläggare, exempelvis den som har hand om ekonomin, den som har hand om missbruksfrågor eller avdelningen för barn och familj. Man kunde också ha fokuserat på klientens relation till socialnämnden för det är ju inte alltid som socialsekreteraren tar beslut i klientens fråga. Det sker också alltid en massa beslutsfattande på en politisk nivå. Vi menar alltså att någon bör undersöka också dessa andra relationer som en klient på socialkontoret kan ha.

## Referenslista

### Böcker

- Asplund, J (1987) *Om hälsningsceremonier, mikromakt och asocial pratsamhet*. Göteborg: Bokförlaget Korpen
- Billquist, L (1999) *Rummet, mötet och ritualerna*. Göteborg?: Institutionen för socialt arbete Göteborgs universitet
- Bryman, A (2008) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB
- Eriksson-Zetterberg, U och Ahrne, G (2011) ”Intervjuer” i Ahrne, Göran & Svensson, Peter *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber AB
- Foucault, M (1987) *Övervakning och straff*. Lund: Arkiv förlag
- Johansson, E, Laanemets, L, Svensson, K (2008) *Handlingsutrymme, utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur
- Johansson, R (2007) *Vid byråkratins gränser – Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Lund: Arkiv förlag
- Sandström, S (2008) *Makten du har – att hantera makt i socialt arbete*. Stockholm: Gothia Förlag
- Staples, W,G, & Decker, S, K (2009) “Between the ”Home” and Institutional worlds: Tensions and Contradictions in the Practice of House Arrest” *Crit Crim* 18: 1-20
- Svensson, K (2001) *Istället för fängelse – en studie av vårdande makt, straff och socialt arbete i frivård*. Lund: Socialhögskolan, Lunds Universitet
- Åkerström Andersen, N (2007) ”Creating the Client Who Can Create Himself and His Own Fate – the Tragedy of Citizens Contracts” *Qualitative Sociology Review*, vol 3, issue 2, s 119-144

# Bilaga 1 - Intervjuguide

## INTERVJUGUIDE

### **Innan intervjun startar:**

- Informera om studien. Att det handlar om vår c-uppsats. Att vi är intresserade av hur personer som har haft kontakt med socialtjänsten har upplevt makt och maktutövning. Viktigt att informera om att vi inte är ute efter negativ/positiv upplevelse specifikt. Konkreta saker som makten har lett till.
- Informerat samtycke. Berätta att vi anonymiserar studien, att vi inte använder namn utan att vi om vi använder något av det personen säger så kallar vi dem för t.ex. intervjuperson 1 osv. Att dem kommer få ta del av vår uppsats om dem vill det.

### **Inledande frågor**

#### *Bakgrunds information*

- Namn och ålder?
- Hur länge har du varit aktiv i (Brukarorganisationen)?

#### *Kontakt med socialtjänsten*

- Hur länge har du haft kontakt med socialtjänsten?
- Hur fick du kontakt med socialtjänsten?
- Vad hade du för bild av socialtjänsten?

#### *Fysiska miljön*

- Väntrummet?
- Hur sitter ni inne på kontoret? Möblerna?
- Liknar den fysiska miljön på socialkontoret någon annan organisation?

#### *Relationen till socialsekreteraren*

- Hur skulle du vilja beskriva relationen till din socialsekreterare?
- Kan du jämföra den relationen med någon annan relation? (T.ex. chef-anställd, vänskap, lagkamrat etc. Säg inte dessa om inte det behövs.)
- Hur brukar ett vanligt möte gå till?

- Hur blir du kallad till det mötet?
- Kan du avboka ett möte eller får det några konsekvenser?
- Om inte du kommer på ett bokad möte, vad händer då?

#### *Socialsekreterarens makt*

- Har du upplevt någon makt i ditt möte med din socialsekreterare? Om ja, hur då?
- Har makten i mötet med din socialsekreterare på något sätt fått dig att ändra ditt beteende? T.ex. klätt dig på ett speciellt sätt, pratat på ett speciellt sätt etc.
- Har du någon gång gjort något du inte har velat göra på grund av din socialsekreterares möjligheter att ta beslut som är viktiga för dig? Isåfall vad?
- Hur känner du dig efter ett möte med din socialsekreterare?
- Mönster/strategier? Har du upplevt att du behöver se ut eller vara på ett visst sätt när du möter din socialsekreterare? (Använd som exempel vid behov)
- Är makt någonting som du har pratat om med sin socialsekreterare?

#### *Brukarens makt*

- Känner du att du har makt gentemot din socialsekreterare? Hur ser den ut isåfall?
- Brukar du använda din makt eller avstår du från att använda den?
- Har det någon gång känts som om din socialsekreterare är maktlös?

Något du vill tillägga?

#### **Efter intervjun**

Adress eller kontakt uppgifter om dem vill ha uppsatsen sen.