

Den professionella relationen i socialtjänsten

- avdelningen för ekonomiskt bistånd

Almina Muhic
Monika Czartek

LUNDS UNIVERSITET
Socialhögskolan

Kandidatuppsats (SOPA63)
HT 13



Abstract

Author: Monika Czartek & Almina Muhic

Title: Den professionella relationen i socialtjänsten - avdelningen för ekonomiskt bistånd

Assessor: Elizabeth Martinell Barfoed

The aim of this study is to understand and analyze the importance of the relationship between social workers and clients who are close to the labor market in the department of financial assistance. The study is based on seven interviews with current employed social workers in the department of financial assistance in a larger municipality in southern Sweden. By using Goffmans's dramaturgical theory and theory of rational choice we have analyzed these seven interviews. The main result we reached was that the relationship between social workers and clients are important for clients to change their situation.

Keywords: relation, socialsekreterare, ekonomiskt bistånd, Goffman och rationella val

Förord

Vi vill tacka vår handledare som vägledde oss i uppsatsskrivandet och de socialsekreterare som bidrog med sin tid till att delta i intervjuerna. Vi vill också tacka varandra för ett bra samarbete samt trevliga stunder under uppsatsskrivandet.

Innehållsförteckning

1 Inledning	6
1.1 Problemformulering	6
1.2 Syfte	7
1.3 Frågeställningar	8
1.4 Begreppsdefinition	8
2 Tidigare forskning	9
2.1 Professionalitet	9
2.1.1 Professionellt förhållningssätt	9
2.1.2 Det professionella samtalet	10
2.2 Relationer och bemötande mellan socialsekreterare och klienter	11
2.3 Sammanfattning av tidigare forskning	13
3 Teori	13
3.1 Goffmans dramaturgiska teori	13
3.2 Rationella val	15
3.2.1 Optimala och tillräckligt bra alternativ	16
3.2.2 Vikten av informationen	16
3.2.3 Ömsesidighet	17
4 Metod	17
4.1 Val av metod	17
4.2 Metodens förtjänster och begränsningar	19
4.3 Metodens tillförlitlighet (validitet och reliabilitet)	19
4.4 Förförståelse	20
4.5 Urval	21
4.6 Arbetsfördelningen under skrivandets gång	22
4.7 Tillvägagångssätt avseende intervjuerna	22
4.7.1 Tillfrågandet av medverkan i studien	22
4.7.2 Konstruktion av intervjuguiden	23
4.8 Kodning av intervjuerna	24
4.9 Litteratursökning	25
5 Etiska överväganden	25
6 Resultat och analys	26
6.1 Definition och skapandet av relationen enligt socialsekreterarna	26
6.1.1 Distans och närhet i professionella relationer	26
6.1.2 Lagar och riktlinjer	30
6.2 Befrämjande och förhindrande faktorer vid skapande av relationen	32
6.2.1 Bemötande	33

6.2.2 Att vara kompetent och tillgänglig	34
6.2.3 Aktivt lyssnande	35
6.2.4 Oenighet om gemensamma mål	36
6.2.5 Motstånd som hemligheter från klienterna	37
6.2.6 Klienternas negativa inställning till socialsekreterarnas arbete	38
6.2.7 Egenansvar som hinder	40
6.4 Hantering av relationer som inte fungerar	41
6.4.1 Diskussion kring framtid och MI - metoden	41
6.4.2 Respekt	42
6.4.3Handledning och kollegors stöd	43
7 Avslutning	44
7.1 Sammanfattning av analysen	44
7.2 Avslutande diskussion	45
8 Fortsatt forskning	46
9 Källförteckning	47
9.1 Litteratur	47
9.2 Elektroniska källor	48
10 Bilaga	49

1 Inledning

1.1 Problemformulering

Socialt arbete handlar om att motverka och förebygga sociala problem i arbetet med människor där utbetalning av försörjningsstöd är en del av det sociala arbetet (Karlström 2004). I flera årtionden har ekonomiska problem funnits i vårt samhälle eftersom många människor har varit i behov av hjälp för att kunna uppnå en skälig levnadsnivå (Meeuwisse & Swärd 2006). Ekonomiskt bistånd är idag det sista skydds nätet i socialförsäkringssystemet (Bergmark 2000) och denna hjälp ska enbart vara tillfällig tills man själv kan klara sig ekonomiskt. Under år 2012 minskade antalet socialbidragstagare i jämfört med år 2011 och denna minskning berodde på att lagstiftningen ändrades från år 2010. Idag finns det fortfarande många personer som uppbär försörjningsstöd (Socialstyrelsen 2013). För att minska detta antal har det debatterats en del kring att kraven på socialbidragstarna bör öka för att kommunerna ska kunna minska bidraget till dem som uppbär försörjningsstöd och som inte deltar i aktiviteter (SvD nyheter 2013). Då det är viktigt att få de personer som står nära arbetsmarknaden att bli självförsörjande, har man försökt hjälpa dem att få ett arbete genom olika åtgärder i form av bland annat projekt mellan socialtjänsten och arbetsförmedlingen (Marsta 2013).

I en artikel skriven av Bergmark och Bäckman (2007) förmedlas att det bästa sätt som socialbidragstagare kan skydda sig mot att uppbära ekonomiskt bistånd i framtiden är genom arbete. Det är i första hand socialsekreteraren som ska hjälpa klienter att etablera sig på arbetsmarknaden genom att de definierar klienternas individuella behov, problem och resurser (Billquist 1999). Då de professionella i mötet med klienterna ska hjälpa dem att förändra deras aktuella situation samt återhämta sig i samhället är det viktigt att en professionellt fungerande relation byggs upp (Duggan, Joseph & Murphy 2012).

Socialsekreteraren och klienten kan skapa olika typer av relationer vilka kallas för professionella relationer (Johansson 2006), symmetriska och asymmetriska relationer (Eide & Eide 2004) och behandlingsrelationer (Bernler, Johnsson & Skårner 1993). Johansson (ibid) visar att relationer som byggs upp på avdelningen

som behandlar ekonomiskt bistånd influeras av en professionell relation. Det professionella mötet påverkas av lagar och riktlinjer som socialsekreteraren ska följa men även av olika nivåer som: positionell och strukturell nivå, samt relationell och upplevelsenivån. Dessa nivåer visar att interaktionen mellan socialsekreteraren och klienten påverkas, förutom lagar och riktlinjer, också av andra faktorer som till exempel av organisationen samt de professionellas makt (Johansson 2006). Då lagar och riktlinjer samt maktaspekter finns i alla professionella relationer undrar vi hur detta påverkar mötet, eftersom klienten i socialt arbete befinner sig i ett tydligt underläge i förhållande till socialsekreteraren? En annan betydelsefull faktor i mötet är att individer innehar olika roller och att socionomen i sitt yrke har möjlighet att visa sin professionella kompetens genom att bland annat kunna lyssna på klienter. Vad som kännetecknar det korrekta bemötandet beror på hur människor väljer att se på en situation samt på de konsekvenser som deras handlingar medför (Blennberger 2006).

Det som hittills redovisats innebär att den professionella relationen mellan socialsekreteraren och klienten har en stor betydelse i socialt arbete. Vi ansåg det därmed relevant att just undersöka relationen som skapas, i vårt fall, på en avdelning som behandlar ekonomiskt bistånd där klienterna står nära arbetsmarknaden. Framst i det avseendet att det idag finns många personer som uppstår försörjningsstöd (Socialstyrelsen 2013), och att relationen mellan socialsekreteraren och klienten är en viktig del i hur klienten uppnår en förändring i sitt liv (Eide & Eide 2004).

1.2 Syfte

Syftet med uppsatsen är att utifrån socialsekreterarnas utsagor och egna erfarenheter analysera och förstå hur socialsekreterarna på avdelningen som behandlar ekonomiskt bistånd skapar och hanterar relationer till sina klienter som står nära arbetsmarknaden för att hjälpa dem att förändra deras aktuella situation.

1.3 Frågeställningar

- Hur definierar socialsekreterarna relationen som skapas i mötet med klienterna?
- Vilka är de befrämjande och förhindrande faktorerna för att relationer ska äga rum i mötet med klienterna?
- Hur beskriver socialsekreterarna hanteringen av de relationer som inte fungerar i mötet med klienterna?

1.4 Begreppsdefinition

I detta avsnitt kommer vi att förklara begrepp som används i uppsatsen för att underlätta för läsaren att förstå vad som menas med dem:

Ekonomiskt bistånd/Socialbidrag: Enligt Socialstyrelsen (2013) är socialbidrag och ekonomiskt bistånd två begrepp som har samma betydelse. Båda begreppen går att använda, dock är det korrekta ordet som man använder idag ekonomiskt bistånd. Ekonomiskt bistånd är det ekonomiska stödet man får av sin kommun om man har ekonomiska problem (Socialstyrelsen 2013). I vår uppsats använder vi oss av ordet ekonomiskt bistånd.

Försörjningsstöd: Försörjningsstöd är en del i det ekonomiska biståndet som man får hjälp med till sin försörjning (Socialstyrelsen 2013).

Självförsörjning/Egenförsörjning: Med självförsörjning/egenförsörjning menas att en individ själv klarar sig ekonomiskt. Individen kan bli självförsörjande genom att arbeta, studera och få ersättningar från arbetsförmedlingen eller försäkringskassan (Socialstyrelsen 2013). I uppsatsen menar vi då vi skriver självförsörjning/egenförsörjning att klienterna uppnår självförsörjning via arbete.

Att stå nära arbetsmarknaden: I avhandlingen ”I det sociala medborgarskapets skugga. Rätten till socialbidrag under 1980- och 1990-talet” som är skriven av Håkan Johansson (2001), definieras begreppet att stå nära arbetsmarknaden på följande sätt:

”Den som står nära arbetsmarknaden också skall vara skyldig att söka arbete. [...]. Den arbetslöse som var arbetsför var inte

berättigad till socialbidrag om hans behov kan tillgodoses genom de åtgärder i övrigt som samhället ställer till förfogande för arbetslösa. Den enskilde fick inte heller avvisa det arbete som han kunde utföra” (Johansson 2001, s. 144,145).

Individuell bedömning: Med individuell bedömning menar vi att socialsekreterarna handlägger varje ärende individuellt när de fattar beslut på klienternas ansökan om ekonomiskt bistånd eller gör en planering avseende hur klienterna ska uppnå egenförsörjning.

Insats: Med insats menar vi de åtgärder som syftar till att klienterna ska uppnå egenförsörjning. Ett exempel på åtgärder är en planering som klienterna deltar i via arbetsförmedlingen för att närma sig arbetsmarknaden.

2 Tidigare forskning

I den här delen av uppsatsen redovisar vi tidigare forskning som vi har funnit relevant i förhållande till vårt syfte och frågeställningar. Vi kommer i slutet av kapitlet att resonera mer kring varför den tidigare forskning som vi valt är relevant till vår studie.

2.1 Professionalitet

2.1.1 Professionellt förhållningssätt

I en studie gjord av Karlström (2004) kom man fram till att när man arbetar inom det sociala arbetet med personer som befinner sig i svåra livssituationer är det viktigt att socialarbetarna arbetar utifrån ett professionellt förhållningssätt. I studien menade psykologen och psykoterapeuten Ulla Holm att socialarbetarna strävar efter att förbättra klienternas situation, och inte sin egen. Dessutom kom man i studien fram till att relationen mellan socialarbetaren och klienten inte är ömsesidig då klienten har möjlighet till att ställa högre krav gällande bland annat empati, respekt och uppmärksamhet på socialarbetaren än vad socialarbetaren kan göra gentemot klienten. Holm delade även in det professionella förhållningssättet i tre olika delar: kunskap, empati och självkänedom. Begreppet kunskap innebär enligt

Holm att socialarbetarna ska ha kännedom om bland annat psykologi eller hur man ska samtala med sina klienter. Med begreppet empati menade Holm att socialarbetarna ska försöka förstå de svåra situationer som klienterna befinner sig i. Sista definitionen som Holm också lyfte fram är självkännedom vilket innebär att det är viktigt att socialarbetarna ska ha kontroll över sina känslor och behov då det är viktigt att mötet med klienterna inte styrs utifrån socialarbetarnas känslor.

I en kvalitativ studie gjord av Cardador (et al. 2013) har också den professionella yrkesrollen definierats av 85 personer yrkesverksamma inom fyra olika yrken. Syftet med studien var att se hur de professionella uppfattar sin yrkesroll som de har när de kommer i kontakt med klienterna samt vad de tror att klienterna tycker om deras arbete. Utifrån studien framkom att kunskaper som de professionella bland annat får genom utbildning är en viktig del i det professionella arbetet. Det som även kännetecknade den professionella yrkesrollen enligt de professionella, är att de har som uppgift att hjälpa klienterna att förändra deras situation. De professionella definierade också förväntningarna som klienterna har avseende deras arbete. I studien förmedlades att klienterna inte har goda förväntningar på relationen som skapas med de yrkesverksamma och att denna negativa inställning från klienternas sida förhindrar att bygga upp relationer.

Utifrån dessa två studier kan vi se att det är viktigt att man inom socialt arbete har ett professionellt förhållningssätt när man möter sina klienter. Då vi undersöker hur socialsekreterarna skapar relationer till sina klienter för att förändra deras situation är det relevant att vi har kännedom om att vad som kännetecknar professionalitet.

2.1.2 Det professionella samtalet

Marcus Herz och Thomas Johansson (2012) hävdar att det professionella mötet är påverkat av flera olika faktorer. När den professionella samtalar med sina klienter är det viktigt att den professionella förstår det som sägs. För att kunna förstå de berättelser som klienterna förmedlar, är det av betydelse att den professionella har rätt metod vid samtalet. Herz och Johansson (2012) påpekar att de i andra studier har funnit att motiverande samtal (MI) är en bra metod som underlättar att motivera klienterna, eftersom man får möjlighet att ställa mer öppna frågor kring deras situation. På detta sätt kan den professionella hjälpa klienterna att försöka lösa det

hinder som de har, samtidigt som man försöker hitta de positiva sidorna hos dem. Herz och Johansson (2012) ställer sig dock kritiska till denna metod då de anser att MI kan medföra att fokuseringen i samtalet istället ligger på hur frågorna bör ställas för att få det svar som man förväntar sig från klienterna. Mellan de professionella och klienterna har man även funnit att samtalet kan ha tre olika nivåer som påverkar och formar samtalet, och dessa är: strukturella, positionella och institutionella nivåer.

Herz och Johansson (2012) hävdar också att en relation kan ha två olika nivåer; relationell nivå och upplevelsenivån som hjälper de professionella att lättare förstå klienterna. Den rationella nivån innebär att man försöker förstå vad som sker när man kommer i kontakt med andra människor samt hur mötet kan påverkas av bland annat kroppsspråket och utseendet. Upplevelsenivån innebär däremot att mötet kännetecknas av känslor och upplevelser.

Trots att Herz och Johansson (2012) är kritiska till MI, förmedlar de att det finns många studier som visar att användningen av MI i socialt arbete är bra när man bättre försöker förstå klienternas situation. Dessa två studier är relevanta att ha med i vår undersökning eftersom det är viktigt att vi tar hänsyn till att MI - metoder kan ha en positiv men även negativ inverkan i mötet mellan socialsekreteraren och klienterna. Det är även betydelsefullt att vi är medvetna om att möten och relationer kan påverkas av flera olika faktorer och nivåer.

2.2 Relationer och bemötande mellan socialsekreterare och klienter

Margaretha Jonsson (2001) undersökte i sin studie mötet mellan socialsekreterare och klienter. Studien byggde på åtta intervjuer med tre socialsekreterare som arbetar på avdelningen som behandlar ekonomiskt bistånd och fem klienter som uppburit försörjningsstöd i cirka fem år. Jonsson kom fram till att det är viktigt att socialsekreterarna har kännedom om vilken relation de bygger upp till sina klienter samt att de är medvetna om att de bland annat inte får skapa kompisrelationer eller kärleksrelationer. Studien förmedlade också att vid skapandet av relationer är det viktigt att socialsekreterarna lyssnar på klienternas berättelser för att klienterna

lättare ska få förtroende till dem. Ett annat resultat som Jonsson också fann var att det finns relationer mellan socialsekreterarna och klienterna som inte alltid fungerar bra på grund av att socialsekreterarna strikt följer lagar och riktlinjer vilket medför att de inte tar hänsyn till klienternas behov och problem.

Syftet med en annan studie som gjordes av Bernler (et al.1993) var att se vilka förväntningar behandlaren och klienterna har då de möts. Slutsatsen är att de flesta klienterna har en positiv bild av sina behandlare. Det är viktigt för klienterna att ha förtroende till sin behandlare, att behandlarna visar att de är pålitliga och att de står på klienternas sida då detta underlättar att bygga upp en relation. En annan viktig slutsats som Bernler kom fram till är att det tar tid innan en relation skapas samt att de viktiga aspekterna till att en relation förändras positivt är bland annat att behandlaren lyssnar på klienterna eftersom detta hjälper att förstå deras situation.

Billquist (1999) gjorde en undersökningen som baserades på socialsekreterares utsagor från två socialbyråer i Göteborg som behandlar ekonomiskt bistånd. Syftet med studien var att beskriva och analysera vad arbetet med klienterna består av och innehåller samt hur arbetet ser ut. Resultatet som Billquist kom fram till är att klienterna lägger en stor vikt på den personliga kontakten med sina socialsekreterare för att få råd om hur de på bästa sätt kan etablera sig på arbetsmarknaden. Klienternas åsikter varierade om vad de ansåg om sin socialsekreterare eftersom vissa klienter tyckte att de var bemötta på ett bra sätt och fick tillräckligt med hjälp från sin handläggare medan andra klienter tyckte motsatsen.

Dessa tre studier visar att man forskat en del om ämnet relationer och att det har varierat kring vad man undersökt. Det är relevant för oss att ha med dessa undersökningar som tidigare forskning eftersom vi har valt att skriva om ämnet relationer, hur de skapas och hanteras för att hjälpa klienter att förändra deras situation och uppnå egen försörjning. Vad som framkommit i alla tre studier är att det finns många olika faktorer som är avgörande för hur en relation skapas och där bemötandet är en av dessa faktorer. Då vi har kännedom om detta får vi även inblick i hur socialsekreterarna bemöter sina klienter för att skapa relationer med dem.

2.3 Sammanfattning av tidigare forskning

All tidigare forskning som vi redovisat hittills handlar om relationer och de olika faktorerna som är avgörande för att de byggs upp. Av samtliga tidigare gjorda studier kan vi se att det professionella förhållningssättet är viktigt för hur en relation utvecklas samt vad som kännetecknar professionalitet. En annan viktig slutsats som vi kan dra av den tidigare forskningen är att den bland annat visar hur klienterna ser på bemötande från sina socialsekreterare samt vad som är av betydelse när en professionell relation mellan socialsekreterarna och klienterna byggs upp. Detta är enligt oss viktig forskning att ha kännedom om för att få bättre förståelse för det vi analyserar i uppsatsen. Vi har också funnit att ingen av dessa studier undersöker hur bland annat socialsekreterarna hanterar relationer som inte fungerar i mötet med klienterna. Det är därmed på detta sätt som vi ser att vår undersökning skiljer sig från den tidigare forskningen.

3 Teori

Vi har utgått från två olika teorier som ligger till bakgrund för vår analys. De olika teorierna som vi har valt är Goffmans (2009) dramaturgiska teori och teorin om rationella val. Genom att använda oss av Goffmans (2009) dramaturgiska teori får vi bland annat möjlighet till att analysera vad som sker i interaktionen mellan socialsekreterarna och klienterna då de skapar relation till varandra samt hur den professionella yrkesrollen påverkar mötet. För att ytterligare lyfta analysen och förstå hur relationen byggs upp, har vi också utgått från teorin om rationella val (Danell 2007) som bland annat innebär att människor gör rationella val för att eftersträva det som man vill uppnå. Med hjälp av denna teori kan vi även få bättre förståelse för de val som socialsekreterarna gör vid skapandet av relationen till sina klienter för att hjälpa klienterna att bli självförsörjande.

3.1 Goffmans dramaturgiska teori

Enligt Goffmans (2009) dramaturgiska teori ses interaktionen mellan individer som en teater där man har olika roller när man uppträder. Individer visar inte alltid alla sidor av sig själv under framträdandet – ibland döljer denne sin personlighet med

någon typ av ”förklädnad”. Interaktionen som sker mellan individerna kan ses utifrån två olika regioner, den *främre* och den *bakre regionen*. Med främre region refererar Goffman (2009, s. 97) till ”den plats där framträdandet äger rum”. Vi har tagit fasta att individen i den främre regionen oftast inte står socialt nära de personer han framträder inför och därför anlägger en fasad. Fasaden är enligt Goffman (ibid, s. 28): ”den del av en individs framträdande som regelbundet fungerar på ett allmänt och fastställt för att definiera situationen för de personer som observerar framträdandet”. Med den bakre regionen uppfattar vi att Goffman (ibid) menar att individen har ett annat slags förhållande till de personer han framträder inför och därför inte behöver anta en särskild fasad. När individen befinner sig i den främre regionen visar individen inte allt och döljer det som enligt denne inte bör visas för en given publik. I den bakre regionen, ”bakom kulisserna”, kan ett annat framträdande äga rum (Goffman 2009, s. 101).

Goffman (ibid) menar att när individer interagerar med varandra måste de genom sitt framträdande förmedla vad de vill uppnå. Hur väl individen lyckas förmedla det han vill beror på hur trovärdig han är mot andra samt på vilket sätt han försöker övertala andra om sitt framträdande. Då individen framträder inför observatörer måste han se till att han uppfattas som äkta genom att visa att individen har de rätta egenskaperna samt att de uppgifter som han har får de konsekvenser som de ska få. När individen framträder ställer observatörerna krav på honom då de vill att han ska anpassa sig efter de normer som finns i samhället. Individens framträdande påverkas av det samhälle som han befinner sig i, främst i det hänseendet att framträdandet illustrerar mer samhällets värden än individens beteende. Goffman (ibid) menar även att det ibland är viktigt att individen idealiserar det som han vill visa upp då han genom detta kan skapa bättre intryck hos andra.

Enligt Goffman (ibid) innebär det att när individer integrerar med varandra försöker de få så mycket information som möjligt om den situation som de befinner sig i. Det är inte dock alltid möjligt att få all information som man behöver eftersom det finns yttre faktorer som man också måste ta hänsyn till för att bättre förstå situationen. Dessa faktorer är enligt Goffman (ibid, s. 215) följande: ”vinkar, test antydningar, expressiva åtbörder, statussymboler osv.”

Goffman (ibid) använder också begreppet team när han beskriver en grupp som består av olika individer som har i syfte att samarbeta med varandra. För att kunna samarbeta är det betydelsefullt att man har förtroende för varandra samt att man ser på den aktuella situationen utifrån samma perspektiv. Genom att skapa ett fungerande samarbete får individer möjlighet till att komma närmare varandra. Det finns dock olika faktorer som kan förstöra teamets samarbete som medför att individer inte lyckas framträda inför andra. En faktor som förstör samarbetet är destruktiv information, i form av exempelvis mörka hemligheter. Med mörka hemligheter menar Goffman (ibid) är den fakta som teamet vill dölja då den skiljer sig från teamets bild. Att individer inte alltid avslöjar all fakta kan bero på omständigheter som de inte vill tala öppet om för andra. En annan faktor som också kan förstöra samarbete är ett olämpligt beteende från en av individerna i teamet. Det olämpliga beteendet leder till att teammedlemmarna ställer sig kritiska till varandra istället för att samarbeta samt att andra som står utanför teamet får en inblick i teamet. Störningar som uppkommer under framträdandet i form av till exempel individens uttalande om något som andra inte tycker om, är den tredje faktorn som kan förstöra samarbetet.

3.2 Rationella val

Teorin om rationella val (Danell 2007) utgår från att människor är rationella individer, som väljer medvetet eller strategiskt de bästa metoder för att åstadkomma det som de strävar efter. Enligt teorin (ibid) är individuella handlingar betydelsefulla, då de förklarar samband mellan individer (mikronivå) och samhället (makronivå). Utgångspunkten i teorin (ibid) är att förklara det som människor gör medvetet och aktivt, snarare än att förklara det som människor gör utifrån en makronivå eller utifrån andra bakomliggande faktorer hos dem. Beroende på vilken situation människor befinner sig i ställs de inför olika val, där de har som mål att välja det val som ger bäst resultat. Detta innebär att man har möjlighet till att välja sina preferenser samt överväga nackdelar och fördelar som preferenserna medför. Teorin förmedlar också att det är viktigt att man inte gör något bara för sin egen skull utan att de rationella handlingar som utförs även ska vara effektiva för att åstadkomma sina mål.

Teorin om rationella val (Danell 2007) delas in två olika inriktningar, i den smala inriktningen och i den breda inriktningen. Enligt teorin om rationella val (ibid) innebär den smala inriktningen att människor agerar utifrån egen nytta genom att de har den information som de behöver för att kunna göra rationella val. Den breda inriktningen bygger däremot på att man tar hänsyn till hur andra människor handlar i olika situationer. Det som räknas som handlande i olika situationer är normer, värderingar och begränsningar hos individer, som visar vad som styr människor i de val som de gör. Den breda inriktningen förmedlar att människor inte är perfekta och inte har tillgång till all information, utan istället utgår från sina upplevelser och uppfattningar. En handling som anses vara rationell i en situation behöver inte vara rationell i samma situation eftersom två människor som befinner sig i samma situation kan agera olika men ändå anses deras handlingar vara rationella. Den breda inriktningen förmedlar också att man ska förklara för andra om handlingen som man utför då det är viktigt att man tittar på hur en människa handlar i olika situationer.

3.2.1 Optimala och tillräckligt bra alternativ

Enligt teorin om rationella val (Danell 2007) för de flesta handlingar med sig någon typ av risk vilket innebär att man ska hitta det bästa alternativet som hjälper att hantera och minimera de negativa konsekvenserna som kan uppstå av handlingarna. Inom den breda inriktningen handlar de optimala alternativen om att man räknar med att människan ska försöka uppnå optimala lösningar. Då man inte alltid kan kontrollera de yttre faktorerna är det viktigt att man med hjälp av rätt information gör optimala val. Det som försvårar valet av det optimala alternativet är att människor oftast väljer de tillräckligt bra alternativen istället för de optimala alternativen. Med tillräckligt bra alternativ menas att man väljer de alternativ som man brukar välja i de flesta situationer. Människor brukar också föredra något som de vant sig vid när de utför sina handlingar samt anpassar sig efter de val som enligt dem är rimliga och möjliga att utföra.

3.2.2 Vikten av informationen

I teorin om rationella val (Danell 2007) ses information som en viktig faktor i de val som människor gör inom den breda inriktningen. Människor har inte alltid

möjlighet till att i varje situation ta till sig den kunskap som de behöver. Beroende på situationen, är man beredd att ta reda på kunskap och information som anses vara betydelsefull. Då vissa situationer är viktigare än andra vill människor införskaffa sig mer kunskap och information än vad de i mindre viktiga situationer, hade gjort. Det innebär inte alltid att den information och kunskap som man inhämtar är tillräcklig. Det handlar främst i att man själv ska kunna avgöra om informationen och kunskapen som man införskaffar sig är tillräcklig samt veta hur mycket information och kunskap man behöver ha i en viss situation.

3.2.3 Ömsesidighet

Teorin om rationella val (Danell 2007) bygger på att människors handlingar och val påverkas av andra individers agerande och handlande. För att människor ska vara medvetna om vad som är en tillräckligt bra handling måste de ta hänsyn till hur andra individer agerar, samt om andra utför liknande handling på samma sätt. Detta innebär att människor vill förstå hur andra beter sig i en viss situation, för att deras handlande ska överensstämma med andras. Då människors handlingar återspeglas i andras handlingar innebär det att man gör rationella val. Det ömsesidiga beroendet kan föra med sig olika konsekvenser. En handling som ses som rationell på individnivå behöver inte vara det på kollektiv nivå då den rationella handlingen på individnivå kan få konsekvenser som man inte förväntat sig och som man inte velat få på kollektiv nivå. Detta innebär att handlingen inte blir rationell på kollektiv nivå.

4 Metod

4.1 Val av metod

Den kvantitativa metoden eller den kvalitativa metoden kan man använda sig av när man genomför en studie (Bryman 2001). I uppsatsen har vi använt oss av kvalitativ metod som bland annat ger möjlighet till att genomföra intervjuer (Ahrne & Svensson 2011). Intervjuerna i den kvalitativa metoden kan man dela in i olika former och dessa former är: strukturerad intervju, tematisk öppen intervju, ostrukturerad intervju och semistrukturerad intervju (Aspers 2011). Då vi i vår

undersökning ville förstå hur socialsekreterarna skapar relationer till sina klienter och hur de hanterar relationer som inte fungerar, ansåg vi att den semistrukturerade intervjun kunde tillföra mest uttömmande svar från intervjupersonerna då forskaren har möjlighet till att förbereda frågor innan intervjuerna och beröra de ämnen som man vill undersöka (Bryman 2001). Med hjälp av en intervjuguide som vi konstruerade innan vi genomförde alla intervjuer hade vi möjlighet till att få svar på det som vi undersökte.

För oss var det även viktigt att ha en struktur i våra intervjuer och få besvarat vårt syfte och frågeställningar. För att uppnå detta, valde vi därför bort den ostrukturerade intervjun, som innebär att man inte har någon struktur i samtalet då man kan diskutera vilket ämne som helst med intervjupersonen (Aspers 2011). Den tematiskt öppna intervjun innebär däremot att intervjupersonerna under intervjun tillsammans med forskaren kan konstruera intervjufrågorna (ibid). Eftersom det var viktigt för oss att vara förberedda till intervjuerna, var den tematiskt öppna intervjun inte heller något bra alternativ. Genom att använda oss av en intervjuguide minimerade vi risken att intervjupersonerna skulle ta upp frågor och teman som inte hade stor betydelse för vår studie. Vi utgick inte heller från den strukturerade intervjun som möjliggör att man läser upp frågor som intervjupersonen får svara kort på (ibid), eftersom vi ansåg att vi genom denna intervjuform inte hade kunnat få lika djupa svar från socialsekreterarna kring relationer.

Då den kvantitativa metoden bygger på att man bland annat genomför sin undersökning genom att ställa frågor via en enkät, finns en risk att man inte får med all information som man behöver då man inte kan hjälpa deltagarna att besvara frågorna på samma sätt som under en intervju (Bryman 2001). Vi ansåg att vi genom en enkätundersökning bland annat inte hade kunnat få en lika bra definition på relationer då socialsekreterarna kanske hade missuppfattat våra frågor eller inte utvecklat sina svar tillräckligt i enkäten.

4.2 Metodens förtjänster och begränsningar

Den kvalitativa metoden har under studiens gång både haft sina fördelar och nackdelar. En fördel med semistrukturerade intervjuer är att man på kort tid kan genomföra intervjuerna där intervjupersonerna får reflektera kring ett område (Ahrne & Svensson 2011). För oss innebar det att vi under intervjuerna kunde få information direkt om vårt ämne och därmed inte behövde vänta tills intervjupersonerna lämnade tillbaka sina svar via enkäter. Vi kunde även med hjälp av metoden ställa följdfrågor som gav oss möjlighet till att beröra sådant som vi inte tänkte på när vi konstruerade intervjuguiden samt förtydliga svaren som vi inte förstod under intervjuerna. På detta sätt minimerade vi risken att missuppfatta något i socialsekreterarnas berättelser, som även Bryman (2001) nämner är fördelen med den semistrukturerade intervjun.

En nackdel som vi kunde se med den semistrukturerade intervjun var under inbokningen av intervjuerna. Vissa av intervjupersonerna var väldigt upptagna vilket gjorde att vi var tvungna att vänta i cirka tre veckor innan alla sju intervjuer kunde genomföras. Detta beskrivs också av Ahrne och Svensson (2011) som en av bristerna med metoden, då det kan vara svårt att både forskaren och intervjupersonen hittar en gemensam tid för en intervju. Även om vi fick vänta i cirka tre veckor på att alla intervjuer skulle genomföras valde vi under den tiden att söka efter litteratur som var användbar till uppsatsen för att hinna med uppsatsskrivandet. En annan nackdel med metoden var att vi i enlighet med Bryman (2001) inte kunde dra generella slutsatser om det område som vi undersökte då vi enbart tog del av sju socialsekreterares utsagor. Då vi var medvetna om denna nackdel ville vi också vara pålästa på tidigare forskning för att få se vad andra forskare kommit fram till kring relationer i sina studier.

4.3 Metodens tillförlitlighet (validitet och reliabilitet)

Innan vi genomförde intervjuerna konstruerade vi en intervjuguide med frågor som skulle hjälpa oss att besvara vårt syfte och frågeställningar. De tidigare förberedda intervjufrågorna underlättade för oss att undersöka det som vi ville då vi med hjälp av intervjuguiden kunde inrikta intervjufrågorna inom relationer mellan socialsekreteraren och klienten. Det är en av de delarna som begreppet validitet

syftar på, det vill säga att man undersöker det som man avser att undersöka (Bryman 2001). En annan lika viktig del i validiteten är att man ska säkerhetsställa en hög grad av överensstämmelse mellan det insamlade materialet och teorier som man använder sig av (ibid). Detta har vi också uppnått då vi har analyserat empirin (intervjuerna) med hjälp av två teorier för att kunna lyfta fram det som var relevant i uppsatsen.

Reliabilitet innebär däremot i den kvalitativa forskningen att det är viktigt att se om en undersökning är replikerbar, det vill säga om den kan upprepas samt vilken kvalitet undersökningen har (Bryman 2001). För att kunna uppnå hög reliabilitet genomförde vi de sju intervjuerna på socialtjänsten i avskilda rum, vilket möjliggjorde att utesluta störningar i form av exempelvis hög ljudnivå, då vi spelade in alla intervjuer. Förutom att spela in intervjuerna, antecknade vi också samtidigt det som intervjupersonerna berättade för att ytterligare minimera risken att missa viktig information kring vårt valda ämne. Därefter transkriberade vi samtliga intervjuer och skrev ut dem för att vi inte ville glömma bort det som sagts under intervjuerna. När vi var klara med transkriberingen skickade vi materialet till samtliga intervjuade socialsekreterare för att vara säkra på att vi uppfattade den information som vi fått på samma sätt som intervjupersonerna, och detta kallas enligt Bryman (2001) för respondentvalidering. Vår undersökning anser vi också vara replikerbar genom att vi ställde detaljerade frågor till intervjupersonerna kring ämnet relationer och enligt Bryman (2001) hjälper detaljerad information att bedöma i vilken utsträckning man kan överföra resultaten till en annan miljö. Vi använde dessutom oss av samma intervjuguide under alla intervjutillfällen för att undvika att medföra olika resultat i studien vilket också gör att vår undersökning kan upprepas.

4.4 Förförståelse

Då vi båda två har gjort vår praktik och arbetat på avdelningen som behandlar ekonomiskt bistånd har vi fått en uppfattning om hur det är att arbeta där. Även om vi har en del erfarenheter anser vi att det inte har haft någon negativ påverkan för undersökningen. Vi har med hjälp av våra erfarenheter och grundkunskaper i enlighet med Aspens (2007) fått en större förförståelse för det som uppkommit under intervjuerna i jämfört med vad vi hade fått om vi inte hade arbetat på

avdelningen som behandlar ekonomiskt bistånd. I enlighet med Aspers (ibid) begränsar man sig om man har förförståelse, eftersom man inte alltid kan se ett problem utifrån andra perspektiv. Vi har dock inte kunnat se någon begränsning som Aspers (ibid) lyfter fram då vi under intervjuerna inte enbart ville utgå från egna erfarenheter, utan vi också var öppna för hur andra socialsekreterare skapar relationer till sina klienter.

4.5 Urval

I uppsatsen har vi intervjuat socialsekreterare som arbetar med både manliga och kvinnliga vuxna klienter som är aktuella för ekonomiskt bistånd och som står nära arbetsmarknaden. Vi har därför i enlighet med Bryman (2011) gjort ett målstyrt urval som innebär att man väljer ut intervjupersonerna på ett strategiskt sätt för att med hjälp av intervjupersonernas berättelser få besvarat forskningsfrågorna.

Bryman (2011) menar även att urvalet som man gör påverkas av hur bred undersökningen är. Då vi har intervjuat sju kvinnliga socialsekreterare för att få kunskap om relationer, ansåg vi att detta antal var tillräckligt. Framst i det seendet att ett större urval för oss hade inneburit att vi kanske inte hade hunnit genomföra studien i tid, då den enbart skulle genomföras under ett antal veckor. Med tanke på urvalet som vi gjorde kunde vi fördjupa oss inom en kategori, nämligen socialsekreterare som arbetar med klienter som står nära arbetsmarknaden, och därmed inte få information om relationer som skapas när man arbetar med andra målgrupper som är aktuella för ekonomiskt bistånd och som exempelvis har psykisk eller fysisk ohälsa.

Förutom att välja ut intervjupersonerna strategiskt, menar Bryman (2011) med målstyrt urval att man också kan välja platser och organisationer där man vill genomföra en intervju. Vi valde därför att enbart intervjua socialsekreterare inom en större kommun i södra Sverige där socialtjänsten är indelad i olika avdelningar. Detta gjorde vi på grund av att vi ville fokusera oss på en avdelning där man arbetar med vuxna personer som står nära arbetsmarknaden. Vi var dock medvetna om att valet av en specialiserad avdelning kunde få både negativa och positiva konsekvenser. Den positiva konsekvensen med urvalet var att vi fick djupare förståelse om relationer mellan socialsekreterarna och klienterna som står nära

arbetsmarknaden då dessa socialsekreterare hade mycket kunskap om samarbete med denna målgrupp. Dessutom medförde urvalet en negativ konsekvens, främst i det seendet att vi inte kunde ta del av hur skapandet av relationer med andra målgrupper ser ut.

4.6 Arbetsfördelningen under skrivandets gång

Vi genomförde alla intervjuer tillsammans för att bättre förstå det som berättats av intervjupersonerna och för att kunna koda intervjuerna gemensamt. Genom att koda materialet tillsammans minskade vi risken för att missuppfattningar skulle förekomma kring det som uppkommit under intervjuerna. I början av studien delade vi upp skrivandet avseende metodavsnittet mellan oss, men vi hade under denna process kontakt med varandra. Då vi skulle sammanställa texterna som vi skrivit gällande metodavsnittet, insåg vi att det var stora skillnader språkmässigt. På grund av de språkliga skillnaderna var vi tvungna att rätta texterna tillsammans, varför vi i fortsättningen valde att skriva uppsatsen tillsammans för att den röda tråden i uppsatsen inte skulle tappas. Vi har gemensamt skrivit, inledningen, etikavsnittet, teoriavsnittet, tidigare forskning, avsnittet om resultat och analys, avslutande diskussion, abstract, förord, innehållsförteckning, litteraturlista och försättsblad. Vad gäller läsandet av litteraturen kring tidigare forskning fördelade vi den emellan oss. Detta gjorde vi på grund av att vi annars inte hade hunnit läsa all litteratur som vi funnit. Istället valde vi att återberätta den litteratur som vi läst för varandra så att den andra också blev lika insatt. Litteraturen kring teorierna läste vi båda två för att senare kunna analysera empirin med hjälp av dem och därmed undvika att tolka fel våra resultat.

4.7 Tillvägagångssätt avseende intervjuerna

4.7.1 Tillfrågandet av medverkan i studien

Vi tog kontakt med intervjupersonerna genom att direkt gå till socialtjänstens reception inom en större kommun i södra Sverige för att fråga vilka socialsekreterare som arbetar med personer som står nära arbetsmarknaden och som kan delta i undersökningen. Av receptionspersonalen fick vi telefonnummer till två socialsekreterare som arbetar med personer som står nära arbetsmarknaden.

Vi ringde till de två socialsekreterarna för att informera dem om att vi skulle genomföra intervjuer till en c-uppsats och fråga om de ville medverka i intervjuerna. Under telefonsamtalen berättade de att de arbetar med personer som står nära arbetsmarknaden men att de inte har någon planering med klienterna då det är arbetsförmedlingen som har kontakt med dessa personer. Detta innebar att socialsekreterarna inte hade någon möjlighet att skapa relation till sina klienter. Vi ansåg då att dessa två intervjupersoner inte var den urvalsgrupp som vi ville intervjua eftersom vi inte hade fått information kring relationsskapandet på samma sätt som med de som har en planering med sina klienter. En av de två socialsekreterarna som inte hade en planering med klienterna gav oss telefonnummer till sju socialsekreterare som arbetar med personer som står nära arbetsmarknaden men på en annan enhet inom socialtjänsten. Skillnaden mellan de två enheterna var att den andra enheten som vi senare tog kontakt med hade en planering med klienterna, vilket innebar att de oftare träffade sina klienter i jämfört med de andra två socialsekreterarna som vi först tog kontakt med. Vi fick telefonkontakt med två av de sju socialsekreterarna som hade en planering med klienter som står nära arbetsmarknaden men vi kunde inte nå de övriga fem över telefon, varför vi istället skickade ett mejl till dem. Både i mejlet och över telefon informerade vi socialsekreterarna om området som vi undersöker samt om de fyra etiska kraven. Samtliga sju socialsekreterare som vi frågade om de ville medverka i studien tackade ja till detta.

4.7.2 Konstruktion av intervjuguiden

Innan vi genomförde intervjuerna förberedde vi en intervjuguide där vi konstruerade våra frågor utifrån följande teman: socialsekreterarens bakgrund, arbetsmarknaden, målgruppen socialsekreterarens arbete, bemötande och handlingsutrymme. De två första intervjuerna var pilotintervjuer, och med pilotintervjuer menas enligt Bryman (2011) att man genomför ”testintervjuer” innan man genomför de riktiga intervjuerna för att få se om intervjuguiden som man konstruerat fungerar bra när man intervjuar. Av dessa pilotintervjuer kunde vi konstatera att intervjufrågorna som vi hade ställt berörde för många begrepp vilket gjorde att vi fick allt för allmän information om hur man arbetar på avdelningen som behandlar ekonomiskt bistånd, och inte om hur socialsekreterarna skapar relationer eller vad som är av betydelse vid skapandet av relationer till klienterna.

Till de övriga fem intervjuerna ändrade vi intervjuguiden och konstruerade frågor utifrån två följande teman: målgruppen och relationen (se bilaga). Vi upptäckte efter de övriga fem intervjutillfällena att intervjuguiden fungerade mycket bättre då intervjufrågorna som vi konstruerade berörde mer vårt valda område. Detta innebar att vi inte fick en alltför allmän syn om hur man arbetar på avdelningen som behandlar ekonomiskt bistånd. Vi fick istället bättre information kring relationer utifrån socialsekreterarnas perspektiv vilket gjorde att vi kunde djupare analysera deras utsagor.

4.8 Kodning av intervjuerna

Kodning innebär att man delar in materialet i olika koder (Aspers 2011). Med hjälp av att koda materialet kan man lättare analysera och kategorisera den insamlade empirin då den information som man får under studiens gång är ostrukturerad (Bryman 2011). Genom att koda materialet kan man uppmärksamma de begrepp som man vill utgå ifrån (May 2001). Med hjälp av olika färgpennor kodade vi vårt material för hand, och använde oss av *öppen* och *selektiv* kodning. Med öppen kodning menas att man kodar empirin rad för rad (Aspers 2011). Vi använde oss av öppen kodning då vi läste igenom alla intervjuer noggrant för att hitta de begrepp som förekom flest gånger under intervjuerna. Med hjälp av den öppna kodningen kunde följande huvudteman urskiljas: skapandet av relationer och hantering av relationer som inte fungerar. Utifrån dessa huvudteman kodade vi därefter materialet selektivt. Selektiv kodning innebär enligt Bryman (2001, s. 377) ”att man väljer ut en kärnkategori och systematiskt relaterar den till andra kategorier, validerar dessa relationer och fyller upp med kategorier som behöver bearbetas och utvecklas ytterligare”. Då vi gjorde denna selektiva kodning hittade vi följande begrepp som var förknippade till de två huvudteman: bemötande, professionalitet, mål och motstånd, aktivt lyssnande, distans och närhet, tillgänglighet, egenansvar, handledning och MI – samtal.

4.9 Litteratursökning

Vi sökte efter den litteratur som handlade om relationer, professionalitet och interaktionen mellan de professionella och klienter för att förstå hur man skapar och hanterar relationer mellan dem. Böcker, vetenskapliga artiklar och avhandlingar som vi funnit användbara till uppsatsen sökte vi på LUBsearch och Lovisa men även avhandlingar och böcker sökte vi på Libris. Alla artiklar som vi utgick ifrån i uppsatsen var kollegialt granskade (peer-reviewed) för att vår studie skulle få hög vetenskapligt underlägg. I samband med litteratursökningen använde vi oss utav följande sökord; ”socialbidragstagare” (”social assistance”), ”sociala relationer” (”social relationship”) och ”professionella relationer” (”professionell relationship”) samt sociala interaktioner (”social interactions”). Förutom detta har vi även under studiens gång fått tips av vår handledare på de böcker och avhandlingar som vi kunde använda oss utav i uppsatsen.

5 Etiska överväganden

Under studiens gång var vi fullt insatta i vad de fyra etiska principerna som man ska ta hänsyn till när man genomför en undersökning innebär. Vi läste noggrant alla fyra principer innan vi tog kontakt med de sju socialsekreterarna för att vid första kontakten med dem informera om vad som gäller då man medverkar i en undersökning. Vid intervjuerna blev socialsekreterarna meddelade om vad det är för studie som vi genomför, vad syftet med studien är samt att intervjupersonerna har möjlighet att avsluta sitt deltagande i undersökningen när de vill vilket kallas för informationskravet (Bryman 2001). Vi har också följt samtyckeskravet och frågat om intervjupersonerna samtycker till att delta i undersökningen då deltagandet är frivilligt (ibid). För att även följa de två andra kraven, det vill säga konfidentialitetskravet och nyttjandekravet, informerade vi också socialsekreterarna om att deras personliga uppgifter kommer att aidentifieras i uppsatsen så att de förblir anonyma och att den information som vi har fått under intervjuerna enbart kommer att användas i uppsatsen och inte till något annat ändamål (ibid).

Under studiens gång hade vi två etiska dilemman och ett av dilemman handlade om klienternas position. Eftersom vi undersökte ett område som berörde klienter som är aktuella för ekonomiskt bistånd, visste vi inte hur detta skulle uppfattas av dem. Vi tänkte på missförståndet som kunde uppstå av klienterna genom att de kunde uppleva att vi stämplat deras position eftersom de är aktuella för ekonomiskt bistånd. För att förtydliga detta menar vi att syftet med uppsatsen inte var att stämpla klienter som uppbär ekonomiskt bistånd utan enbart undersöka hur socialsekreterarna skapar och hanterar relationer till sina klienter för att förändra deras aktuella situation.

Det andra dilemman som vi hade handlade om kommunens anonymitet. Vi har i uppsatsen inte skrivit vilken kommun socialsekreterarna som vi intervjuat arbetar i, eftersom vi glömt att fråga alla intervjupersoner om de godkänner detta. Då vi insåg detta försent hann vi inte fråga socialsekreterarna, som inte blivit tillfrågade, om de godkände aidentifieringen. Detta medförde att vi inte visste hur de skulle reagera på aidentifieringen av kommunen varför vi valde att anonymisera den i uppsatsen.

6 Resultat och analys

6.1 Definition och skapandet av relationen enligt socialsekreterarna

Under intervjuerna fick vi ta del av socialsekreterarnas definition på den relation som skapades i mötet med klienterna.

I nästkommande avsnitt kommer vi att presentera och analysera definition på den relation som skapas i mötet med klienterna.

6.1.1 Distans och närhet i professionella relationer

Vid skapandet av relationer med sina klienter berättade samtliga socialsekreterare att de ingick i den professionella yrkesrollen. Relationen som då skapades förklarades av alla socialsekreterare var den professionella relationen. Deras definition på den professionella relationen var väldigt lika och en av dem

definierade den enligt följande:

Relationen med min klient blir speciell. Jag ska inte behandla som jag inte kan något om, utan utgå från mitt uppdrag och skapa en relation utifrån det, för att inte bli för privat. Det är en mer distanserad relation. En distanserad relation innebär då att man ska kunna sätta gränser eftersom jag är myndighetsperson och det inte handlar om att prata om mitt privatliv utan om försörjningsstöd som klienterna ansöker om. (Respondent 2)

Enligt Goffman är fasaden (2009, s. 28) ”den del av en individs framträdande som regelbundet fungerar på ett allmänt och fastställt för att definiera situationen för de personer som observerar framträdandet”. Med stöd av teorin förstår vi att det var viktigt att socialsekreteraren definierade sin yrkesroll. Genom sitt agerande lät hon klienterna förstå att den professionella relationen hade speciella särdrag och att var mer distanserad än vad vi allmänt förknippar med personliga relationer. Varför socialsekreteraren väljer uttrycket distanserade relation kan förstås med hjälp av den främre regionen (Goffman 2009) som innebär att en individ inte står socialt nära dessa personer jämfört med de personer individen framträder inför i privatlivet. Då socialsekreteraren berättade att hon medvetet gick in i distansrelationer genom att inte svara på frågor som ställdes av klienterna avseende hennes privatliv skapade hon distans till dem och därför tolkar vi att hon därmed befann sig i den främre regionen. När socialsekreteraren befann sig i den främre regionen satte hon gränser om vad som skulle beröras under mötet med klienterna och lade fokus på deras aktuella situation för att hjälpa dem att etablera sig på arbetsmarknaden.

Ett annat intressant ämne som poängterades av fem socialsekreterare var att klienterna kunde uppfatta att socialsekreterarna gick in i en närmare relation då de ställde mer personliga frågor avseende klienternas privatliv och en av dem berättade följande:

Ibland behöver jag ställa känsligare frågor avseende bland annat hälsa till mina klienter för att kunna göra rätt bedömning om deras aktuella situation. Men distans håller jag ändå då jag inte vill prata om mitt privatliv. Dessa frågor som jag ställer kan uppfattas av klienterna så att de tror att jag vill gå in i närmare relation med dem och därför händer det att de också ställer frågor tillbaka om mitt privatliv. (Respondent 1)

Denna socialsekreterares berättelse kan vi förstå i enlighet med den smala inriktningen av teorin om rationella val (Danell 2007) som innebär att människor brukar föredra något som de vant sig vid när de utför sina handlingar samt att de anpassar sig efter de val som är rimliga och möjliga att genomföra. Vi finner med hjälp av teorin att då socialsekreteraren ställde mer personliga frågor till klienterna om deras hälsotillstånd gjorde hon ett val som hjälpte henne att lättare bedöma klienternas aktuella situation och arbetsförmåga. När socialsekreteraren ställde dessa frågor var det också viktigt att hon förklarade för klienterna vilket syfte hon hade med detta eftersom hon inte ville att de ställde liknande känsliga frågor tillbaka. Dessa känsliga frågor som ställdes av klienterna, ser vi, skapade närhet i relationen eftersom socialsekreterarens privatliv också skulle diskuteras under mötet. Då socialsekreteraren valde att använda sig av de metoder som hon var van vid, det vill säga att hålla distans till klienterna, underlättade detta för henne att skapa relationer då hon hade bättre kontroll över situationen och över det som togs upp under mötet.

Att sju socialsekreterare ville hålla distans till sina klienter berodde också på att om närhet fanns i relationen ledde det till att en fungerande relation inte kunde skapas till klienterna eftersom man blev berörd av deras berättelser. En av dessa sju socialsekreterare uttryckte sig på följande sätt:

Det som kan leda till att dåliga relationer skapas är att klienterna vill komma nära in på privatliv. När jag kommer närmare i min relation till klienterna är till exempel när dem berättar att någon av deras anhöriga till exempel har cancer. Detta berör mig om någon i min familj också har cancer. På grund av detta blir det svårare för mig att skapa en bra relation.
(Respondent 4)

Den bakre regionen (Goffman 2009) innebär att individen oftast står nära socialt de personer som han framträder inför, då individen som framträder står ”bakom kulisserna” (s. 101). Med hjälp av teorin förstår vi att då socialsekreteraren berörde klienternas privatliv, befann hon sig i en situation där hon inte kunde hålla distans, eftersom hennes privatliv stod för nära klienternas vilket försvårade att skapa en professionell relation. Med hjälp av den bakre regionen finner vi dock att socialsekreteraren även omedvetet kunde befinna sig i den bakre regionen då klienternas berättelser handlade om något som hon varit med om i sitt privatliv. Det

framkom också utifrån övriga sex socialsekreterare att det var bättre att ha distans till klienterna, då närhet påverkade relationen negativt. När närhet var involverad i en relation, kunde detta enligt socialsekreterarna förhindra att se de ekonomiska problemen som klienterna hade. Detta berodde på att man istället fokuserade på de problem som inte kunde lösas på avdelningen som behandlar ekonomiskt bistånd.

Ett annat lika betydelsefullt ämne som också berördes av två av sju socialsekreterare var att de i vissa situationer kunde låta klienterna ”prata av sig” om klienterna exempelvis var i behov av att samtala. En av dessa två socialsekreterare berättade kring detta på följande sätt:

Ibland låter jag mina klienter berätta lite mer om sina problem som exempelvis handlar om deras förhållande eller hälsa, dock försöker jag inte ge dem några råd eftersom jag inte vet om mina råd är bra. (Respondent 1)

Att socialsekreteraren lät klienterna ta upp de problem som hon själv inte kunde lösa, kan förstås utifrån teorin om rationella val. Teorin (Danell 2007) säger att individer har möjlighet till att välja sina preferenser samt överväga nackdelar och fördelar som preferenserna medför. Med anknytning till teorin kunde vi i citatet ovan se att socialsekreteraren föredrog att se på fördelar och nackdelar som hennes handlingar kunde medföra när hon skapade relationer till klienterna för att hjälpa dem att etablera sig på arbetsmarknaden. Enligt socialsekreteraren var det en fördel att inte aktivt diskutera klienternas problematik under mötet då hon enbart kunde lösa de ekonomiska problemen som klienterna hade. Vi fann fastän om socialsekreteraren inte aktivt diskuterade klienternas privatliv kunde det också föra med sig nackdelar. Då socialsekreteraren inte lät klienterna ”prata av sig” förhindrade detta att skapa relationer emellan dem, eftersom klienterna trodde att hon enbart utförde sitt arbete utan att bry sig om vad andra tyckte och kände. Utifrån detta resonemang kan vi även se att om socialsekreteraren till exempel avsatte en tid under mötet med sina klienter, ville hon ge dem möjlighet till att dela med sig av sina problem. Detta hade en positiv inverkan i relationen då möjligheten att avsätta en tid medförde att klienterna kände att socialsekreteraren såg till deras behov, och försökte förstå de resterande problemen som de hade, och inte bara de ekonomiska problemen. Den andra socialsekreteraren menade också att även om man såg till klienternas behov, och inte enbart till de ekonomiska behoven, skulle

hon inte ge råd om något som inte hörde till hennes eget yrke eller som hon inte hade kunskap om. Socialsekreteraren menade också att man inte skulle gå in i alltför mycket kring de problemen som inte betraktades som ekonomiska, då man i sin yrkesroll inte var terapeut och inte kunde behandla de övriga problemen utöver ekonomin på samma sätt som terapeuter kunde. Detta medförde att man gick in i en alltför nära relation till sina klienter, vilket sågs som en negativ påverkan i relationen.

6.1.2 Lagar och riktlinjer

Fyra av de sju intervjuade socialsekreterarna berättade att de i vissa fall mer styrdes av lagar och riktlinjer som medförde att en ”fyrkantig” relation skapades. En av dessa fyra socialsekreterare definierade denna ”fyrkantiga” relationen på detta sätt:

Här är det ganska ”fyrkantigt” och enformigt, vilket innebär att man ska följa de lagar och riktlinjer som finns. Det är bättre att man i sådana fall är professionell och följer lagar och riktlinjer eftersom det kan bli farligt att inte agera som den professionella. Då jag har lagen bakom mitt beslut kan jag lättare fatta beslut om avslag på klienternas ansökan om ekonomiskt bistånd.
(Respondent 3)

Enligt socialsekreteraren kännetecknades den professionella yrkesrollen av lagar och riktlinjer som hon skulle följa. Utifrån citatet tolkar vi det som att lagar och riktlinjer hjälpte socialsekreteraren att fatta beslut om klienternas aktuella situation samt att inte enbart se på situationen utifrån deras berättelser. Vi ser att genom att följa lagar och riktlinjer blev det lättare för socialsekreteraren att skapa en professionell relation till klienterna. Detta finner vi genom att om hon exempelvis gav avslag på ansökan om ekonomiskt bistånd blev det lättare för henne att förklara för klienterna att det inte var hennes personliga åsikter som ledde till ett sådant beslut utan att det fattades utifrån lagen. Detta kunde också innebära att klienterna hade möjlighet att bättre förstå att socialsekreterarens beslut styrdes av lagen.

Samtliga socialsekreterare berättade också att om de följde lagar och riktlinjer blev klienterna ibland missnöjda med detta eftersom de inte alltid förstod att man behövde utgå från lagen. En av dessa socialsekreterare berättade om detta på följande sätt:

Om jag utgår från lagen är klienterna ofta missnöjda med besluten då de anser att jag bara tittar på lagen. Ibland kan detta påverka vår relation negativt då klienterna inte förstår att det är mitt arbete och att jag måste följa lagen och ge avslag på ansökan om ekonomiskt bistånd även om de blir arga på mig. Detta måste jag förklara för klienterna så att de förstår vad mitt uppdrag är och inte missuppfattar det arbete som jag gör.
(Respondent 5)

Citatet ovan förstår vi med hjälp av den breda inriktningen av teorin om rationella val (Danell 2007) som förmedlar att man förklarar för andra människor varför man gör det som man gör då det är viktigt att man tittar på hur en människa handlar i olika situationer. Med hjälp av teorin kan vi finna att det enligt socialsekreteraren var viktigt att förklara för klienterna varför hon i vissa fall följde lagar och riktlinjer och fattade beslut utifrån dem. Då klienterna blev införstådda med hur systemet fungerade på avdelningen som behandlar ekonomiskt bistånd underlättade detta för socialsekreteraren att komma i kontakt med dem och skapa relation för att hjälpa dem att återgå till arbetslivet. Å andra sidan kunde lagar och riktlinjer som socialsekreteraren följde förstöra relationen, då klienterna inte alltid förstod varför de fick avslag på sin ansökan om ekonomiskt bistånd. Detta har även bekräftats av Margareta Jonssons (2001) studie som visade att följande av lagar och riktlinjer i hög grad kan leda till att man misslyckas att skapa relationer i mötet med klienterna då man fokuserar för mycket på lagen. Detta gör att man inte tar hänsyn till det som klienterna vill ta upp under mötet och som kan vara av vikt för utredningen av deras aktuella situation (Jonsson 2001). Av de övriga sex socialsekreterare framkom också att följandet av lagar och riktlinjer i mötet med klienterna kunde förstöra relationen mellan dem då klienterna upplevde att man enbart arbetade utifrån lagen. Utifrån socialsekreterarnas berättelser kan vi dock finna att Jonssons studie inte överensstämmer fullt ut med deras utsagor. Skillnaden som vi ser är att socialsekreterarna menade att de måste följa lagar och riktlinjer, även om klienterna motsatte sig detta och även om det hade dålig inverkan i relationen vilket inte framkom i Jonssons studie.

Förutom att socialsekreterarna följde lagar och riktlinjer fann vi även utifrån tre av sju socialsekreterares berättelser att de individuella bedömningarna inte alltid kunde förstås av klienterna, vilket försvårade skapandet av en relation. En av dessa tre socialsekreterare talade om att:

Många gånger får jag klienter som ringer eller kommer hit och klagar och ifrågasätter andra klienters beslut och planeringar och jämför med sina egna. När detta sker försöker jag förklara för dem att varje ärende är individuellt, och att man gör planeringar tillsammans med klienterna utifrån det som man får från klienterna för att förändra klienternas ekonomiska situation. Då klienterna inte förstår varför jag arbetar på detta sätt där jag gör olika bedömningar gör det svårare att skapa relationer och komma överens med dem. (Respondent 1)

Utifrån ovannämnda citat kan vi se att de beslut som fattades och planeringar som gjordes av socialsekreteraren om en klients ekonomiska situation fick negativa konsekvenser för relationen med andra klienter. De negativa konsekvenserna berodde på att klienterna ifrågasatte och jämförde sina beslut och sin planering med andra klienter. Detta förstår vi med hjälp av teorin om rationella val (Danell 2007) som säger att en handling som ses som rationell på individnivå behöver inte vara det på kollektiv nivå. Samma handling på individnivå kan få konsekvenser som man inte förväntat sig på kollektiv nivå vilket gör att handlingen inte blir rationell (ibid). Då socialsekreteraren gjorde individuella bedömningar om en klients planering, tolkar vi att handlingen var rationell på individnivå. Detta ser vi genom att socialsekreteraren fattade beslut och gjorde en planering som gynnade klientens framsteg till förändring av den aktuella situationen, men även relationen eftersom socialsekreteraren såg till behoven. På kollektivnivå ser vi att samma handling fick negativa konsekvenser i skapandet av relationer med andra klienter, genom att klienterna blev missnöjda med sitt beslut och sin planering då de jämförde dessa med andras beslut och planeringar. Vi tolkar att socialsekreterarens handling på kollektiv nivå var irrationell då hon genom att göra individuella bedömningar på individnivå påverkade relationen till andra klienter negativt som hon inte hade förväntat sig.

6.2 Befrämjande och förhindrande faktorer vid skapande av relationen

Hur socialsekreterarna skapade en relation till sina klienter har genomgående varierat. I skapandet av relationen var det viktigt ta hänsyn till både befrämjande och förhindrande faktorer vilka vi kommer att presentera härnäst.

6.2.1 Bemötande

Vad som framkom av alla socialsekreterare var att bemötandet ingick som en befrämjande del i hur en relation skapades. Samtliga socialsekreterares definition på bemötande var väldigt lika och en av dem uttryckte sig på följande sätt:

Jag brukar tänka på hur jag vill bli bemött, och på detta sätt bemöter jag mina klienter vilket innebär att jag till exempel har lugn ton när jag pratar med klienterna och skakar hand med dem. Det första bemötandet är väldigt viktigt för vilken kontakt man får med klienterna och hur relationen senare utvecklas. Bemötandet är viktigt för hur klienterna väljer att samarbeta med mig och skapa en relation till mig för att bli självförsörjande. (Respondent 4)

Socialsekreterarens definition på bemötandet kan vi förstå med hjälp av teorin om rationella val. Enligt teorin (Danell 2007) är människor rationella när de medvetet eller strategiskt väljer de bästa metoder för att åstadkomma det som man strävar efter. Utifrån socialsekreterarens utsaga ser vi att det mål som hon hade handlade om bra bemötandet då hon eftersträvade att bemöta klienterna på ett bra sätt genom att vara vänlig och lugn under mötet. Vi kan utifrån socialsekreterarens berättelse finna att målet om ett bra bemötande inte enbart handlade om att skapa relation, men även att det skulle leda till att klienterna etablerar sig på arbetsmarknaden. Det var viktigt att redan under det första besöket bemöta klienterna på det sätt som socialsekreteraren själv hade velat bli bemött. Vi tolkar att socialsekreteraren i denna situation var rationell när hon bemötte sina klienter på ett bra sätt eftersom detta var det första steget till relationsskapandet som kunde leda till förändringar i klienternas liv.

Ett bra bemötande var enligt fem av sju socialsekreterare inte alltid lätt att uppnå, då man inte kunde tillgodose alla klienters förväntningar kring det. En av de fem socialsekreterarna definierade detta på följande sätt:

Det kan vara svårt att uppfylla klienternas förväntningar kring bemötandet, då de klienter som kommer i kontakt med oss oftast har tidigare erfarenheter från andra myndigheter, vilket gör att de har förväntningar på hur jag ska bemöta dem. Om det här bemötandet inte blir så som de förväntat sig kan de känna att jag inte bemöter dem på ett bra sätt. (Respondent 7)

De förväntningar som klienterna hade från tidigare myndigheter om socialsekreterarens bemötande kan förstås med hjälp av Goffmans (2009) teori om att när en individ framträder ställer observatörer också ett krav på honom då de vill att individen ska framträda på ett sådant sätt där han anpassar sig till samhällets normer. Då individen framträder inför andra påverkas också framträdandet av det samhälle som han befinner sig i, främst i det seendet att framträdandet illustrerar samhällets värden mer än individens beteende (ibid). Med hjälp av teorin tolkar vi att de förväntningar som fanns kring bemötandet på socialsekreteraren skapades av de erfarenheter som klienterna hade från tidigare myndigheter. Den press man satte på socialsekreteraren gjorde det svårt att bemöta klienterna på det sättet som de förväntat sig. Vi finner att genom att socialsekreteraren i enlighet med Goffman (ibid) hade ett visst krav på sig då hon bemötte klienterna var det svårt för henne att själv kunna veta hur hon skulle bemöta dem för att relationen inte skulle påverkas negativt. Vi har även utifrån detta resonemang funnit att det inte enbart var klienterna som styrdes av samhällets normer och förväntningar avseende myndighetspersonernas bemötande utan även socialsekreteraren då hon inte visste vilka erfarenheter klienterna hade från tidigare kontakt med andra myndigheter.

6.2.2 Att vara kompetent och tillgänglig

Fem av sju socialsekreterare berättade att den tid som man avsåg till klienterna hjälpte att skapa relationer. Två av dessa socialsekreterare uttryckte sig på följande sätt:

Det viktiga är att klienterna vet att jag är här för att hjälpa dem, och detta visar jag genom att jag är tillgänglig när de vill ta kontakt med mig, att jag ringer tillbaka och håller mitt ord när jag säger något till dem. Men även att jag visar att jag ”kan mitt arbete” så att de kan lita på mig att jag gör mitt arbete korrekt. (Respondent 2)

Ibland kan det hända att jag inte alltid har tid för att träffa mina klienter på grund av andra arbetsuppgifter som jag måste göra. Det är därför viktigt att jag förklarar för dem att de kan ringa mig och boka en tid med mig om det är något som de vill prata om. (Respondent 1)

Utifrån dessa två socialsekreterares berättelser byggdes relationer upp genom att man visade att man utförde sitt arbete korrekt samt hade tid för klienterna. Goffman (2009) menar att när en individ framträder inför andra måste han se till att de uppfattar honom som äkta. För att uppfattas som äkta måste individen också visa att han har de rätta egenskaperna samt att de uppgifter som individen har får de konsekvenser som de ska få (ibid). Med hjälp av Goffman kan vi finna att då socialsekreterarna visade att de utförde sina arbetsuppgifter rätt gjorde detta klienterna medvetna om att deras arbete skulle leda till positiva resultat, vilket i vårt fall var egen försörjning. Det som också förbättrade relationen, förutom socialsektorernas kompetens om sitt arbete, var även den tid som de avsåg för klienterna. Å andra sidan kan vi även se att det också kunde vara svårt för socialsekreterarna att vara tillgängliga i den utsträckning som klienterna ville, varför det var viktigt att förklara för dem att de ibland behövde ringa och boka en tid. När klienterna visste att socialsekreterarna trots övriga arbetsuppgifter ändå hade en tid för dem påverkade det relationen positivt. Då klienterna var övertygade om socialsekreterarnas kompetens och tillgänglighet förstod dem att socialsekreterarna ville förändra deras aktuella situation så att självförsörjning kunde uppnås.

6.2.3 Aktivt lyssnande

Samtliga socialsekreterare menade att när de skulle skapa relationer till sina klienter var det betydelsefullt att aktivt lyssna på dem då detta gynnade samarbetet (jmf Bernler et al.1993). En av dessa sju socialsekreterare definierade det aktiva lyssnandet på nedanstående sätt:

För att relationen ska skapas är det viktigt att jag lyssnar på mina klienter så att jag uppfattar situationen rätt. Att jag lyssnar på mina klienter innebär att jag aktivt lyssnar på deras behov och tillsammans med dem försöker göra en planering och välja de insatser som de också är nöjda över. Det att jag lyssnar på mina klienter underlättar för mig att skapa relation till dem.
(Respondent 2)

Då socialsekreteraren menade att det var viktigt att aktivt lyssna på sina klienter kan vi förstå med hjälp av teorin om rationella val (Danell 2007) som säger att man inte ska göra något bara för sin egen skull utan att de rationella handlingar som utförs ska vara effektiva för att åstadkomma sina mål. Vi tolkar med hjälp av teorin

att det aktiva lyssnandet var ett val som socialsekreteraren gjorde för att åstadkomma målet om uppbyggandet av relationen till sina klienter. Vi kan även finna utifrån socialsekreterarens utsaga att det aktiva lyssnandet inte enbart bidrog till att hon skulle göra rätt bedömning om klienternas aktuella situation och välja den planering som hjälpte dem att återgå till ett arbete. Det handlade också om att ta hänsyn till klienternas önskemål så att de skulle känna sig lyssnade på genom att tillsammans med sin socialsekreterare diskutera insatser, vilket underlättade att skapa relationer. När socialsekreteraren lyssnade på klienterna ser vi även att hon gjorde ett val som hjälpte henne att uppfatta klienternas berättelser korrekt så att inga missuppfattningar om deras aktuella situation uppkom, vilket minimerade risken att placera klienterna i fel insats.

6.2.4 Oenighet om gemensamma mål

Under intervjuerna framkom det även att relationen med klienterna inte alltid fungerade bra. Den vanligaste orsaken till att relationer inte fungerade var enligt fyra av sju socialsekreterare oenighet om hur man skulle uppnå ett gemensamt mål och en av dessa fyra berättade att:

Det är lätt att man själv ser en bra lösning på hur klienterna ska uppnå självförsörjning, men klienterna har en annan väg som de vill gå eftersom de tycker att deras väg är bättre. Det handlar om vad klienterna vill, och där kan det vara svårt att uppnå ett gemensamt mål då man inte alltid kan följa den vägen klienterna vill när man arbetar mot att klienterna ska uppnå egenförsörjning. Om jag och klienterna inte strävar efter att gå samma väg för att uppnå målet, försvårar det att relation skapas mellan oss. Vi måste därför tillsammans vilja uppnå det uppsatta målet på samma sätt för att vårt samarbete ska fungera.
(Respondent 1)

Det som framkom av socialsekreteraren var att de olika tillvägagångssätt som både klienterna och socialsekreteraren hade om hur klienterna skulle uppnå egenförsörjning orsakade att relationen mellan dem inte fungerade bra. Vikten av en fungerande relation ser vi utifrån citatet var då både socialsekreteraren och klienterna var eniga om hur vägen till klienternas egenförsörjning skulle se ut. Enigheten kring detta var inte lätt då man kunde ha olika uppfattningar om situationen. Enligt teorin om rationella val (Danell 2007) menas att en handling som är rationell i en situation inte behöver vara rationell i samma situation eftersom

två människor som befinner sig i samma situation kan agera olika men ändå anses deras handlingar vara rationella. Med hjälp av teorin finner vi att den rationella handlingen var det tillvägagångsättet som socialsekreteraren valde för att klienterna skulle etablera sig på arbetsmarknaden. Enligt socialsekreteraren ville klienterna däremot välja en annan väg för att uppnå självförsörjning i jämfört med vad hon ville. Vi tolkar i den situationen klienternas handlingar också som rationella då de ansåg, enligt socialsekreteraren, att deras väg mot egenförsörjning var bättre än socialsekreterarens. Trots de olika tillvägagångsätten som socialsekreteraren och klienterna hade finner vi ändå att båda två var rationella, även om deras tillvägagångssätt var olika, då de eftersträvade efter samma mål, det vill säga klienternas självförsörjning.

6.2.5 Motstånd som hemligheter från klienterna

Motstånd benämndes av fem av sju socialsekreterare som en förhindrande faktor i skapandet av relationen till klienterna. En av dessa fem socialsekreterare definierade detta på följande sätt:

Motstånd är något som jag upplever som hinder då jag försöker skapa en relation till mina klienter. Med motstånd menar jag att klienterna motsätter sig till exempel en insats eller en planering. Detta hinder tror jag kan bero på att klienterna inte alltid berättar allt om sin situation. Det kan till exempel handla om att klienterna inte berättar för mig att de har ett aktivt missbruk. Detta kan medföra att jag inte gör en rätt bedömning i början kring i vilken utsträckning klienterna kan delta i planeringen mot egenförsörjning. (Respondent 2)

Socialsekreteraren beskrev i ovanstående citat att motstånd upplevdes från klienterna då klienterna inte berättade om viktig fakta om sitt liv vilket förhindrade att skapa en fungerande relation. Enligt Goffman (2009) kan teamets samarbete förstöras på grund av bland annat destruktiv information, i form av mörka hemligheter. Med mörka hemligheter menar Goffman (ibid) är den fakta som teammedlemmarna vill dölja. Destruktiv information är i detta seende enligt vår tolkning den sanning som inte kom fram av klienterna då de inte berättade för sin socialsekreterare att de exempelvis hade ett aktivt missbruk. Informationen som undanhölls gjorde att socialsekreteraren bland annat inte kunde bedöma om det till exempel fanns hinder för klienterna att delta i planeringen som skulle leda till etableringen på arbetsmarknaden. Denna dolda information från klienterna

orsakade att socialsekreteraren ställde fel krav på dem eftersom hon inte hade kännedom om klienternas problem, vilket försvårade att skapa en fungerande relation.

Motstånd kunde även enligt tre av dessa fem socialsekreterare uppkomma på grund av kulturella skillnader, och en av dessa tre socialsekreterare berättade kring detta på följande sätt:

Ibland kan man möta motstånd från klienterna då många klienter kommer från olika länder och har en annan kulturell bakgrund. Jag hade en gång en klient som kom från ett annat land där det var skamfullt att delta i insatser där man städar vilket jag inte visste om. Då jag erbjöd henne ett arbete som städerska så motsatte hon sig detta och började gråta. Senare kom det fram av klienten att det är nedvärderat om man städar hemma hos andra människor i hennes hemland. När jag fick reda på detta förstod jag vad motståndet som jag fick från henne berodde på. Om jag vet allt om klienternas situation blir det lättare för mig att skapa relation. (Respondent 4)

Utifrån socialsekreterarens utsaga kan vi se att motstånd uppstod då socialsekreteraren inte hade kunskap om den kultur som klienten hade, vilket påverkade relationen negativt. Att socialsekreteraren upplevde motstånd från klienten kan vi även förstå med hjälp av Goffmans (2009) begrepp om destruktiv information. Med hjälp av teorin finner vi att när klienten bar på en hemlighet och inte avslöjade allt för socialsekreteraren om sin kultur utgick socialsekreteraren därmed enbart från den information som hon fick från klienten. Information som inte framkom under mötet försvårade för socialsekreteraren att förstå den upplevelse som klienten hade kring att städa. I samband med detta ser vi att det var svårare att skapa relationen till klienten när socialsekreteraren inte hade rätt information om andra kulturer, vilket gjorde att motstånd skapades. Då klienten berättade allt om sitt liv underlättade det att skapa en fungerande relation eftersom motståndet kunde övervinnas.

6.2.6 Klienternas negativa inställning till socialsekreterarnas arbete

Fyra av sju socialsekreterare berättade att klienterna redan i början hade förutfattade meningar om deras arbete då de ansåg att socialsekreterarna inte kunde

hjälpa dem att etablera sig på arbetsmarknaden. Detta hade enligt dessa fyra socialsekreterare en dålig inverkan på relationen som skapades till klienterna där en av dem berättade att:

Det som gör att relationen med mina klienter blir svårare är just klienternas inställning till mitt arbete. Många klienter som jag har på min tjänst vill få en anställning men de tycker att jag inte kan hjälpa dem tillräckligt att förändra deras aktuella situation eftersom jag inte befinner mig i samma situation som dem. Detta gör det svårare att skapa relationen till klienterna då de redan under första mötet är skeptiska till den hjälp som jag erbjuder dem och inte tror att jag kan hjälpa dem att närma sig arbetsmarknaden. Detta kan bero på att de redan tidigare har blivit svikna av exempelvis sina arbetsgivare genom att de inte fick behålla sitt arbete. (Respondent 2)

Då socialsekreteraren berättade att klienterna inte ansåg att myndighetspersoner kunde ge dem det stöd som de behövde för att kunna förändra deras ekonomiska situation, kunde detta försvåra att bygga upp relationen, som även har styrkts av en tidigare studie. I studien kom man fram till att det som försvårade att skapa relationer enligt de professionella var klienternas negativa förväntningar på kontakten med dem (Cardador et al. 2013). Relationens påverkan av klienternas negativa inställning kan förstås med hjälp av Goffman (2009) som menar att störningar som uppkommer under framträdandet förstör teamets samarbete. Störningarna kan uppstå när till exempel en individ uttalar sig om något som andra individer inte tycker om (ibid). Med anknytning till Goffman tolkar vi att de störningar som uppstod under mötet var klienternas inställning till samarbete då de inte kunde uttrycka sig positivt om den hjälp som de kunde få på avdelningen som behandlar ekonomiskt bistånd. Den negativa inställningen skapades på grund av att klienterna trodde att socialsekreterarens arbete inte gav något bra resultat då det inte ledde till förändringar i deras liv. Detta kunde enligt socialsekreteraren bero på klienternas tidigare erfarenheter som medförde att de förlorade förhoppningen om att andra personer kunde hjälpa dem att återgå till arbetslivet. För socialsekreteraren innebar detta att hon inte lyckades skapa relationen till klienterna, trots att hon försökte förändra deras aktuella situation och uppmärksamma om hur de kunde uppnå egenförsörjning.

6.2.7 Egenansvar som hinder

En annan förhinderande faktor som gjorde att relationen inte alltid skapades var att egenansvar skulle läggas på klienterna. Fyra av sju socialsekreterare poängterade att de arbetade efter att lägga ansvar på klienterna och en av dem berättade om detta på följande sätt:

Man ska som handläggare inte lägga för mycket ansvar på sig själv. Det beror inte på inte att jag vill ha mindre jobb att göra utan för att jag har så många klienter, och om jag själv gör allt som klienterna vill, hinner jag inte göra mitt arbete. Jag tycker att alla människor har förmågan till någonting och om jag ”serverar” allt till klienterna blir det inte bra, som till exempel att jag ringer till deras läkare. Det är viktigt att jag ser den förmåga som klienterna har, för att de själva också ska se att de kan förändra sin ekonomiska situation för att inte bli beroende av min hjälp. Jag arbetar mycket efter att lägga ansvar på klienterna, men det kan hända att jag ibland lägger mer ansvar på dem än vad de klarar av vilket förstör relationen. Det som också förstör relationen är att klienterna känner att de inte får den hjälp av mig som de vill då jag vill att de själva ska ta hand om sina problem. (Respondent 3)

Teorin om rationella val (Danell 2007) säger att man antingen kan välja de optimala valen eller de val som är tillräckligt bra för att undvika negativa följder. Vi finner att socialsekreteraren i vissa fall behövde välja de bästa lösningar för att förbättra relationen till sina klienter eftersom hon inte alltid kunde bedöma rätt kring hur mycket egenansvar som skulle läggas på dem. Då klienterna inte klarade av att hantera sina egna problem i den utsträckning som socialsekreteraren ansåg att de hade möjlighet till, upplevde dem att tillräckligt med hjälp inte erbjudits vilket försvårade att skapa relationen. Med hjälp av teorin får vi bättre förståelse för att socialsekreteraren genom att till exempel inte ringa läkaren ändå gjorde det optimala valet, trots att klienterna var missnöjda med att hennes handling. Vi tolkar i denna situation att socialsekreteraren inte syftade på att minska sin arbetsbelastning, utan snarare på att ge klienterna vägledning i hur de i framtiden skulle lära sig att ta ansvar och hantera vissa situationer. Utifrån citatet ser vi även att om socialsekreteraren lade rätt mängd egenansvar på klienterna behövde hon inte leta efter de bästa lösningar för att förbättra relationen då den redan fungerade bra, på grund av att ansvaret som klienterna fick bedömdes vara i den utsträckning som de kunde hantera.

6.4 Hantering av relationer som inte fungerar

Då goda relationer inte alltid skapades i mötet med klienterna var det enligt socialsekreterarna därmed viktigt att hantera dem vilket vi kommer att analysera i nedanstående avsnitt.

6.4.1 Diskussion kring framtid och MI - metoden

Fem av sju socialsekreterare berättade att det var viktigt att diskutera klienternas framtid för att klienterna skulle inse vilka fördelar det finns med att arbeta och med att bli självförsörjande, i jämfört med att vara aktuell för ekonomiskt bistånd. För att kunna hjälpa dem att inse detta, använde dessa fem socialsekreterare sig av MI-metoden (motiverade intervjuer) där en av dem berättade att:

Jag försöker påminna klienterna om det som de vill uppnå i livet. När man pratar om framtiden är det vanligt att man tar upp både fördelar och nackdelar. Fördelen med ett arbete är att man får en pensionsgrund och att man inte behöver redovisa sitt liv på ”papper” hela tiden, exempelvis i form av kontoutdrag vilket för dem flesta är en nackdel. Om klienterna förstår fördelarna med att arbeta och nackdelarna med att vara aktuell för ekonomiskt bistånd hjälper det att skapa relationen till dem. Men om relationer inte fungerar då klienterna inte förstår den information som ges under mötet använder jag mig av MI-metoden som innebär att man bland annat arbetar mycket med öppna frågor för att tvinga klienterna att själva tänka kring vad de egentligen vill uppnå i livet samt varför det är bättre ekonomiskt för dem att komma härifrån. (Respondent 3)

Att socialsekreteraren ansåg att det var viktigt att diskutera klienternas framtid kan vi få en bättre förståelse för med hjälp av teorin om rationella val. Teorin om rationella val (Danell 2007) förmedlar att människor inte alltid har möjlighet till att i varje situation ta till sig den kunskap som de behöver. Beroende på situation, är individer beredda att ta reda på den kunskap och information som enligt dem är betydelsefull (ibid). Utifrån teorin ser vi att genom att diskutera klienternas framtid, informerades klienterna om fördelarna med att arbeta. Då klienterna tog till sig den information som socialsekreteraren gav dem underlättade det att skapa relationen eftersom de fick inse den ekonomiska skillnaden mellan att vara aktuell för ekonomiskt bistånd och med att utföra ett arbete. Med hjälp av teorin tolkar vi också att det som försvårade hanteringen av svårigheter som uppstod under mötet berodde även på att socialsekreteraren inte kunde bestämma över hur klienterna

skulle tolka den information som de fick, eftersom det var upp till klienterna att själva avgöra hur de skulle använda den. När klienterna själva insåg att informationen som de fick av sin socialsekreterare var viktig att ta hänsyn till, kunde det förbättra relationen, då socialsekreteraren fick bekräftat att klienterna förstod att det som förmedlades syftade på att förbättra deras ekonomiska situation. Utifrån socialsekreterarens berättelse ser vi också att det även kunde uppkomma situationer där klienterna inte tog till sig informationen då de inte kunde förstå varför det var bättre att etablera sig på arbetsmarknaden än att vara aktuell för ekonomiskt bistånd. Detta kunde leda till att relationen inte blev bättre då socialsekreteraren och klienterna inte var eniga om hur de skulle förändra klienternas situation. När hänsyn avseende informationen inte togs av klienterna i den utsträckning som socialsekreteraren eftersträvade använde hon sig av MI – metoden. Med hjälp av denna metod kunde socialsekreteraren ställa mer öppna frågor kring hur klienterna tänkte om sin framtid vilket hjälpte dem att reflektera över informationens innebörd, det vill säga om fördelarna med att arbeta och nackdelarna med att vara aktuell för ekonomiskt bistånd.

6.4.2 Respekt

Respekt förmedlades också av fyra av sju socialsekreterare som betydelsefullt i hanteringen av relationen. Dessa fyra socialsekreterare uttryckte detta någorlunda lika och en av dem berättade att:

Det är viktigt att man som socialsekreterare accepterar att klienterna inte tycker om mig. Man måste vara medveten om att man inte behöver tycka om alla men det är klart att man skapar bättre relationer om man tycker om varandra då man bättre kan kommunicera. Även om klienterna inte tycker om mig känner jag inom mig själv att jag måste ha den grundläggande respekten, det vill säga att klienterna vet att alla som är aktuella för ekonomiskt bistånd behandlas lika. På detta sätt visar jag att jag inte prioriterar vissa klienter framför andra. (Respondent 4)

Enligt socialsekreteraren var det viktigt att visa respekt till sina klienter och detta kan vi tolka med hjälp av Goffman (2009) som menar att det ibland är viktigt att individer idealiserar det som de vill förmedla för att skapa bättre intryck hos andra individer. Med utgångspunkt i teorin ser vi att socialsekreteraren ville förbättra relationen till klienterna genom att hon visade respekt för dem även om klienterna

inte tyckte om henne. Då respekt visades under mötet tolkar vi att socialsekreteraren försökte skapa ett idealiserat intryck hos dem genom att göra dem medvetna om att man inte behövde ha tycke för varandra för att behandla alla människor lika. Om klienterna insåg att socialsekreteraren inte favoriserade vissa klienter blev de medvetna om att alla människor som var aktuella för ekonomiskt bistånd behandlades och respekterades på likande sätt. Även om socialsekreteraren menade att man inte behövde ha tycke för varandra ser vi också utifrån hennes berättelse att detta kunde ha en stor inverkan i relationen. Vi finner att om klienterna och socialsekreteraren var positiva till varandra skapades en bättre relation dem emellan eftersom de lättare kunde komma överens och diskutera hur klienternas ekonomi skulle förbättras. Då socialsekreteraren och klienterna tyckte om varandra behövde socialsekreteraren inte uppmärksamma klienterna om att hon behandlade alla på liknande respektfullt sätt för att skapa bättre intryck hos dem.

6.4.3Handledning och kollegors stöd

En annan faktor som orsakade att relationer var svåra att skapa var socialsekreterarnas förhållningssätt och känslor till det som klienterna berättade om sina problem. För att kunna hantera känslorna som uppstod under mötet var det viktigt enligt tre av sju socialsekreterare att diskutera detta med sina arbetskollegor och ha handledning. En av dessa tre socialsekreterare uttryckte sig på följande sätt avseende handledningen och kollegornas betydelse:

Ibland så lyckas man skapa relationer till sina klienter men ibland så lyckas man inte. Det som gör det svårare för mig att skapa en relation till mina klienter är när jag blir berörd över klienternas situation. För att jag inte ska tycka synd om mina klienter är vikten av handledning stor men även kollegornas stöd, eftersom genom detta får jag reflektera över mina känslor som jag har i mötet med mina klienter. (Respondent 4)

Enligt socialsekreteraren var det viktigt att få stöd av andra medarbetare samt via handledningen för att reflektera över de känslor som hon upplevde i mötet med sina klienter. Då socialsekreteraren och klienterna ingick i ett team menas enligt Goffman (2009) att teamets samarbete kan förstöra genom olämpligt beteende från en av personerna som är med i teamet. Då detta olämpliga beteende finns i teamet leder det till att även personer som står utanför teamet kan få insyn i teamet (ibid). Utifrån Goffman förstår vi att det olämpliga beteendet var de känslor som

socialsekreteraren hade i sin relation till klienterna. För att relationen inte skulle påverkas negativt av dessa känslor var det viktigt att få handledning och stöd från sina kollegor om hur socialsekreteraren skulle hantera relationen till sina klienter. Att ha kontroll över känslor bekräftades även av Karlström (2004) då det är viktigt att de professionella inte styr mötet med klienterna utifrån sina känslor och behov. Vi kan även finna med hjälp av socialsekreterarens berättelse att handledningen och kollegornas stöd var ett sätt för henne att få ta del av andras åsikter och uppfattningar om situationen, men även reflektera över varför vissa känslor uppstod under mötet. Förutom detta fick socialsekreteraren också möjlighet till att förstå varför dessa känslor försvårade att skapa relationen till klienterna. För att få kunskap om hur socialsekreteraren skulle hantera detta var det viktigt att låta kollegorna få inblick i hur hennes relation till klienterna såg ut. De råd som socialsekreteraren fick var viktiga att ta hänsyn till eftersom hon genom handledning och medarbetarnas synpunkter fick bekräftat av andra hur relationer som inte fungerade kunde hanteras och förbättras.

7 Avslutning

7.1 Sammanfattning av analysen

Under uppsatsskrivandet har vi kommit fram till att relationer har stor betydelse när man kommer i kontakt med klienter som är aktuella för ekonomiskt bistånd och som står nära arbetsmarknaden. Med hjälp av teorin om rationella val kan vi dra slutsatsen att socialsekreterarna strävar efter att vara rationella i sina handlingar när de skapar relationer till klienterna för att hjälpa dem att etablera sig på arbetsmarknaden. Vi har även funnit med hjälp av denna teori att socialsekreterarna oftast väljer att skapa distanserade relationer då närhet i relationer gör att man inte kan se på klienternas situation objektivt. Förutom närhet och distans i relationer har vi också sett att det finns andra faktorer som både befrämjar och förhindrar relationsskapandet. De befrämjande faktorerna är bland annat ett bra bemötande från socialsekreterarna där respekt är involverad i mötet samt den tid som socialsekreterarna avser för sina klienter för att hjälpa dem att förändra deras aktuella situation. Vi har dock även kommit fram till att vissa relationer inte alltid fungerar bra varför det är betydelsefullt att socialsekreterarna kan hantera dem.

Med hjälp av Goffmans dramaturgiska teori har vi till exempel fått se att hemligheter från klienterna gör att relationer blir svårare att skapa. Förutom informationen som döljs påverkas relationen också negativt av bland annat följandet av lagar och riktlinjer men även av oenigheten om tillvägagångssättet för att uppnå ett gemensamt mål. I de fall där relationer inte fungerar bra har vi funnit att socialsekreterarna kan förbättra dem genom att de exempelvis diskuterar klienternas framtid och gör dem medvetna om deras mål.

7.2 Avslutande diskussion

Det som vi ansåg var intressant med de resultat som vi fick fram var att vi kunde hitta både likheter och olikheter i socialsekreterarnas berättelser. Detta förvånade oss då vi trodde genom att intervjua ett litet antal personer som arbetar på samma avdelning, skulle huvudsakligen få se likheter i hur socialsekreterarna skapar relationer till sina klienter samt hur de hanterar de relationer som inte fungerar. Det som var intresseväckande var att socialsekreterarna försökte se bortom myndighetsutövningen när de skapade relationer, fastän de styrdes av lagar och riktlinjer. Detta ansåg vi var ett bra sätt att skapa relationer till sina klienter då socialsekreterarna förutom att följa lagen också tog hänsyn till deras behov och problem.

Under uppsatsskrivande har vi funderat en del över av uttrycket ”distanserad relation” som används av socialsekreterarna. Samtliga socialsekreterare berättade att de väljer att ha distans när de skapar relationen till sina klienter för att bland annat kunna fatta objektiva beslut om ansökan om ekonomiskt bistånd. Vi anser att detta kan vara positivt i relationskapandet då privata känslor inte är involverade vid beslutfattande, men samtidigt tycker vi att begreppet distans bör problematiseras. Begreppen närhet-distans används ofta när professionella relationer i socialt arbete diskuteras, men vi menar att distansen inte alltid är av godo. Vi menar inte att socialsekreterarna bör berätta om sitt privatliv, men att det enskilda fallet kräver en fingertoppskänslighet som måste finnas med i bemötandet. Den professionella relationen i socialt arbete handlar om ett respektfullt möte med en balans mellan närhet och distans.

Vi insåg även att en del av det som vi kommit fram till i vår undersökning bekräftades av tidigare forskning som bland annat Bernlers (et al. 1993) resultat om att relationen påverkas positivt om hjälparen lyssnar och försöker förstå klienterna. Denna liknelse mellan vår undersökning och den tidigare forskningen innebär att vissa metoder som socialsekreterarna använder sig av vid skapandet av relationer är liknande. Förutom dessa likheter har vi också sett en skillnad mellan vår undersökning och den tidigare forskningen. Ett exempel på detta är att Jonsson (2001) bland annat kom fram till att följandet av lagar och riktlinjer försvårar relationsskapandet då socialsekreterarna enbart utgår från lagen. Detta har vi också funnit i vår undersökning men vi har även sett en annan betydelsefull aspekt i användningen av lagar och riktlinjer. Utifrån våra intervjupersoners berättelser såg vi att intervjupersonerna var medvetna om att lagar och riktlinjer påverkade relationen negativt och för att relationen inte skulle förstöras försökte de också i vissa situationer se bortom myndighetsutövningen. Med hjälp av andras studier kan vi bekräfta att det både finns likheter och olikheter mellan vår undersökning och den tidigare forskningen. Detta innebär att alla socialsekreterare inte skapar relationer och möter sina klienter på liknande sätt.

I samband med uppsatsskrivandet väcktes en del frågor. Den fråga som för oss var mest intressant ifrågasatte om vi hade fått samma resultat kring relationsskapandet om vi också hade intervjuat klienterna samt hur mycket resultaten hade skiljts sig från varandra.

8 Fortsatt forskning

I vår undersökning har vi bland annat kommit fram till att samförstånd mellan socialsekreterarna och klienterna är viktigt när man skapar relationer. Då vi har gjort vår undersökning på avdelningen som behandlar ekonomiskt bistånd där man arbetar med klienter som står nära arbetsmarknaden kunde vi inte se hur relationer med andra målgrupper som exempelvis klienter som är sjukskrivna eller har missbruksproblematik skapas och hanteras. Vi anser att det därmed hade varit intressant att forska vidare kring detta för att få se hur socialsekreterarna skapar och hanterar relationer med de andra målgrupperna.

9 Källförteckning

9.1 Litteratur

- Ahrne, G. & Svensson, P. (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber
- Aspers, P. (2011). *Etnografiska metoder: att förstå och förklara samtiden*. Malmö: Liber
- Bernler, G., Johnsson, L. & Skårner, A (1993). *Behandlingens villkor: om relationen och förväntningarna i det sociala arbetet*. Stockholm: Natur och kultur
- Bergmark, Å. (2000). "Etik och socialbidrag". I: Pettersson, U. (2000). "Etik och socialtjänst". Stockholm: Gothia
- Bergmark, Å. & Bäckman, O. (2007). "Socialbidragstagandets dynamik – varaktighet och utträden från socialbidragstagande under 2000 talet". *Socialvetenskaplig tidskrift*, 2007, 23, 134 - 152
- Billquist, L. (1999). *Rummet, mötet och ritualerna: en studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg: Göteborgs universitet, institutionen för socialt arbete
- Bryman, A. (2001). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber
- Cardador, T. Dane, E., et al. (2013). "What clients don't get about my profession: a model of- perceived roll-based image discrepancies". *Academy of Management Journal*, 2013, 4, 1050-1080
- Danell, J.B. (2007). "Rationella val". I Edling C. & Rydgren J. (2007). *Social handling och sociala relationer*. Stockholm: Natur och kultur
- Dugga, M., Joseph, S. & Murphy, D. (2012). "Relationship - Based Social Work and Its Compatibility with the Person-Centred Approach: Principled versus Instrumental Perspectives". *The British journal of Social Work*, 2012, 1-17
- Eide H. & Eide T. (2006). *Kommunikation i praktiken – relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Malmö: Liber Ab
- Goffman, E. (2009). *Jaget och Maskerna. En studie i vardagslivet dramatik*. Stockholm:Norstedts
- Herz, M. & Johansson, T. (2012) "Interaktion, konstruktion och reflexion". I Herz M. (2012). *Kritiskt socialt arbete*. Malmö: Liber

- Johansson, H. (2001). ”I det sociala medborgarskapets skugga. Rätten till socialbidrag under 1980-och 1990-talet”. Lund: Lunds universitet
- Johansson, T. (2006). ”Mötets många ansikten – när professionella möter klienter. I Meuwisse, A. & Sunesson, S & Svärd, H. (2006). *Socialt arbete en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur
- Jonsson, M. (2001). ”Om metoderna kommer och går. Intervjuer med handläggare och arbetslösa inom socialtjänsten”. Stockholm: FoU Södertörn
- Karlström, E. (2004). ”Socialt behandlingsarbete”. Stockholm: Liber
- Meeuwisse, A & Svärd, H. (2006). ”Vad är socialt arbete?”. I Meuwisse, A. & Sunesson, S & Svärd, H. (2006). *Socialt arbete en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur
- May, T. (2001). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur

9.2 Elektroniska källor

- Marsta (2013) ”Bidragstagare ska få hjälp till jobb” (elektronisk), *Marsta.nu. Din lokala nyhetssida* <<http://www.marsta.nu/News.aspx?articleId=11624>> (2013-11-25)
- Socialstyrelsen (2013). ”Ekonomiskt bistånd – årsstatistik 2012. Belopp samt antal biståndsmottagare och antal biståndshushåll” (elektronisk), *Socialstyrelsen* <<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19135/2013-6-19.pdf>> (2013-12-11)
- Svd nyheter (2013) ”M vill öka krav på bidragstagare. Moderaterna vill öka kraven för att socialbidragstagare ska vara aktiva för att få jobb” (elektronisk), *Svenska dagbladet* <http://www.svd.se/nyheter/inrikes/m-vill-oka-krav-pa-bidragstagare_8003904.svd> (2013-11-25)

10 Bilaga

Intervjuguide

1 Målgruppen

Vilka klienter är aktuella på ekonomiskt bistånd av de som står nära arbetsmarknaden? (Utbildning, nationalitet, ålder kön)

2 Relation

Hur definierar du begreppet relation? Kan du ge några personliga erfarenheter eller exempel?

Hur skapar du en relation till din klient?

Kan du beskriva detaljerat hur ett vanligt möte med dina klienter ser ut när du försöker skapa en relation med dem?

Har du varit med om att du någon gång inte har kunnat skapa en relation till en klient? (Varför, vad beror det på i så fall?)

Hur försökte du lösa och hantera relationer som inte fungerar?

Har din professionella roll någon betydelse för att skapandet av en relation?