

# Att tala, prata eller snacka: en studie om socialsekreterares reflektioner om förhållningssätt till kommunikation, språkbruk och uttryck

Av: Sebastian Hallin

---

LUNDS UNIVERSITET  
Socialhögskolan

Kandidatuppsats SOPA63  
HT 13



Handledare: Helena Hansson

## **Abstract**

Author: Sebastian Hallin

Title: To speak, talk or chat: a study of social workers reflections on approaches to communication, parlance and expression. [translated title]

Supervisor: Helena Hansson

The purpose of this study was to investigate social workers that work with clients in substance abuse and addiction problems. The study aimed to visualize approaches to parlance, communication and expressions in meetings with clients, this by reflection of social workers. Current research showed that social workers often used a client incomprehensible language, by technical terms and different formal expressions. It was also expressed that clients with active addiction problems used special expressions and parlance, as for outside groups also became unintelligible. This termed the current research as an existing cultural gap between social workers and clients. Therefore a study with focus on social workers and their reflective to approaches was needed. To enable the study, five social workers from three communities in southern Sweden were interviewed. The interviews resulted in various themes that were important to analyze together with two different theories; communication theory, with focus on the semantic perspective. And a power theory, based on the perspective of Foucault. The various themes were: different parlance, select a parlance, reflections of expressions, the power of language and finally, approach to the power of parlance. The study concluded that all of the social workers in the study expressed that they reflected on their approaches to communication, parlance and expressions in meetings with clients. But they did it differently and had different opinions about what should be the best way to relate to. The analysis showed that the social workers had different conceptions of parlance and how the approach should look like and be practiced. The social workers also had the ability to choose how they would talk and express themselves, and with this they also showed how they should relate to the power they expressed existed in the parlance. It was concluded that even if the social workers talked by a formal parlance or the parlance of their clients, they would end up on a unprofessional level. Which were described as a distance or friendly level. Further was the cultural divide seen to diminish, as the social workers were available to select parlance.

Keyword: Parlance, Communication, Power, Social worker, Approach, Reflectation.

## **Tack**

Jag vill framför allt innerligt tacka de fem socialsekreterare som varit delaktiga i studien, ni har gjort det möjligt för mig att genomföra detta arbete. Tack för er samarbetsvilja, ert tillmötesgående sätt och ert vänliga mottagande!

Jag vill tacka den handledare som har hjälpt, stöttat och väglett mig igenom denna stora och utvecklande resa, som det inneburit för mig att genomföra detta arbete. Ett stort tack till  
Helena Hansson!

Jag vill även tacka mina studentkollegor som alltid visat intresse för att hjälpa och stötta mig, detta genom stöttande samtal och sms, men också genom hjälp och förstärkande i själva arbetsprocessen.

Sebastian Hallin

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b> .....	6
1.1 Problemformulering.....	6
1.2 Syfte.....	7
1.3 Frågeställningar.....	7
1.4 Definitioner.....	8
1.5 Förförståelse.....	8
<b>2. Bakgrund och tidigare forskning</b> .....	9
2.1 Den professionella kommunikationen.....	9
2.2 Makten i mötet.....	10
2.3 Makten i språket.....	11
2.4 Skillnader kodifierade i språkbruket.....	11
2.5 Socialarbetarnas syn på språkbruket i mötet.....	12
2.6 Ordens kluriga utseende och våra föreställningar om dem.....	13
<b>3. Metod</b> .....	14
3.1 Val av metod.....	14
3.2 Metodens förtjänster och begränsningar.....	15
3.3 Metodens tillförlitlighet.....	16
3.4 Urval.....	18
3.5 Avgränsning.....	19
3.6 Arbetsprocessen.....	20
3.7 Etiska överväganden.....	20
<b>4. Teori</b> .....	21
4.1 Kommunikationsteori.....	21
4.1.1 Semiotik.....	22
4.1.2 Tecknet och tecknets betydelse.....	22
4.2 Makt.....	23
<b>5. Resultat och analys</b> .....	24
5.1 Reflektera över att kommunicera.....	25
5.2 Språkbruksreflektioner .....	26
5.2.1 Olika språkbruk.....	26
5.2.2 Att välja språkbruk.....	28
5.3 Uttrycksreflektioner.....	30

5.4 Reflektioner kring språkbrukets och uttryckens påverkan på mötet.....	31
5.4.1 Distansen och kompis/privatnivån.....	31
5.5 Maktreflektioner.....	33
5.5.1 Finns det makt i språkbruket?.....	33
5.5.2 Förhållningssätt till makten i språkbruket.....	33
<b>6. Avslutande diskussion.....</b>	<b>35</b>
6.1 Förslag till framtida forskning.....	37
<b>7. Referenser.....</b>	<b>38</b>
<b>Bilagor</b>	
Intervjuguide.....	40
Informationsbladet om kommunikationsstudien.....	42

# 1. Inledning

## 1.1 Problemformulering

”Språket är vårt viktigaste instrument för kommunikation och samspel, för etablering av makt och legitimering av handlingar. Genom språket kan vi förmedla oss till andra. Språk och begreppsval är också viktiga manifestationer av vår identitet och tillhörighet. Språket kan tjäna till att både utesluta och innesluta; den som äger orden äger jorden” (Skau, 2007:48).

Precis som citatet ovan speglar, är samtalet ett viktigt verktyg för människor och inte mist för människor som arbetar med andra människor, såsom inom socialt arbete. Kommunikation är det bärande elementet i socialt arbete skriver Antoniusson (2009). Socialarbetare använder detta verktyg för att kommunicera, förmedla och samspela med människor som de möter i sin professionsutövning. Den rådande uppfattningen i forskningen är att vi kommunicerar med vår omgivning redan från mycket tidig ålder (spädålder), vi kommunicerar dels med ord och dels utan. I båda fallen interagerar vi med vår omgivning för att förmedla olika budskap (Eide & Eide, 2006). Eide & Eide (2006) ställer sig dock frågan om vi verkligen kan behärska kommunikationen på ett perfekt sätt, bara för att vi kommunicerat så länge.

Att kommunicera är med andra ord inte helt problemfritt. Enligt Eide och Eide (2006) förmedlas tecken och signaler av sändaren som sedan måste tolkas av mottagaren, dessa tecken och signaler kan både vara verbala och ickeverbala. När sändaren skickar tecken och signaler kan motparten uppfatta och tolka dessa på många olika sätt, såsom fientligt, uppgivet eller neutralt (Eide & Eide 2006). Enligt Eide och Eide (2006) krävs det att mottagaren av tecknen och signalerna är tillräckligt kunnig och medveten om vad de betyder och innebär för att kunna tolka dem med tillräckligt hög säkerhet, eftersom de menar att tecknen och signalerna följer vissa sociala och språkliga konventioner (*ibid*). Fiske (1990) belyser fenomenet genom att skriva att mottagarens sätt att uppfatta informationen formar betydelsen av meddelandet. Dessutom skriver Fiske (1990) att missuppfattningar i kommunikationen människor emellan också kan bero på kulturella skillnader. Även Eide och Eide (2006) belyser att kommunikationsproblem kan uppstå när människor inte delar samma kulturella bakgrund. Med kulturell bakgrund avser Eide & Eide (2006) människor med någon etnisk, språklig och religiös bakgrund, men mer relevant för denna uppsats benämner de kulturell skillnad som olika livserfarenheter, världsuppfattningar eller grupptillhörigheter.

Ytterligare faktorer som komplicerar kommunikationen och den språkliga skillnaden i mötet mellan socialsekreterare och klient är de som Antoniusson (2009) beskriver. Hon skriver att Allwood (1981) menar att skillnaderna mellan grupper och kulturer är kodifierade i ordförråden såsom de professionellas fackspråk eller yrkesspråk. Inom vissa kretsar förstår inte oinvigda personer vad invigda människor menar, vilket resulterar i att innanförgruppen får erhålla makten eftersom de har ett eget språkbruk som inte utanförgruppen förstår, vilket leder till att innanförgruppen kan hålla utanförgruppen på distans ifrån att kunna förstå vad som sägs och bestäms (Antoniusson 2009).

Det var under praktikperioden inom missbruksbehandling som jag upplevde att socialarbetare och klienter använde olika språkbruk vid mötestillfällena. Jag uppmärksammade också skillnader i hur klienter reagerade utifrån vilket sorts språkbruk socialarbetarna använde i mötet dem emellan. Detta fick mig att reflektera över kommunikationen och i synnerhet språkbruket och uttrycken i mötet mellan socialarbetare och klient. Vilket genererade frågor hos mig såsom vad språkbruket har för betydelse för mötet, samt om socialarbetare reflekterar över sitt eget förhållningssätt till språkbruket och uttrycken som förmedlas i mötet dem emellan, och i så fall hur?

## **1.2 Syfte**

Syftet med denna uppsats är att belysa hur socialsekreterare inom missbruk- och beroendområdet upplever och reflekterar över sitt förhållningssätt till språkbruket och uttrycken i möten med klienter.

## **1.3 Frågeställningar**

- Reflekterar socialsekreterare inom missbruk- och beroendområdet över sitt sätt att använda sitt språkbruk och sina uttryck i möten med klienter, och i så fall hur?
- Upplever socialsekreterare inom missbruk- och beroendområdet att deras språk och uttryck påverkar mötet med klienter, och hur förhåller sig socialsekreterarna till det?
- Uppfattar socialsekreterare att det i möten med klienter finns någon form av makt i språket och uttrycken som de använder, och hur förhåller sig de till det?

## 1.4 Definitioner

- Kommunikation

Eide och Eide (2006) definierar kommunikation genom att säga att det handlar om att göra något tillsammans, göra någon delaktig i någonting eller att ha en förbindelse med någon (Eide & Eide 2006). Fiske (1990) definierar i sin tur kommunikation på följande sätt: ”Kommunikation är att prata med varandra, television, att sprida information, vår frisyrlitteratur: listan är ändlös” (Fiske 1990:11). I denna definition som Fiske (1990) ger oss, talar han också om hur svårt det är att studera mänsklig kommunikation, vilket gör att det krävs tydliga avgränsningar i mitt arbete gällande vilken del av kommunikationen som är aktuell att inrikta sig på.

- Socialarbetare/ socialsekreterare/ professionella

Under de inledande delarna av uppsatsen används benämningarna socialarbetare och professionell, detta eftersom den tidigare forskningen inte alltid vänder sig direkt till socialsekreterare utan den kan handla om mötet mellan klienter och till exempel behandlare eller hjälpare. Under metod- och resultat/ analysdelen benämns dock intervjupersonerna vid sina rättmätiga yrkestitlar, socialsekreterare, detta eftersom det är dem studien använt som respondenter.

- Kultur och kulturell klyfta

Med kultur avser jag inte att diskutera människors olika etniska ursprung eller religiösa uppfattningar utan när jag använder mig utav kultur och kulturell klyfta avser jag att belysa skillnaden i språkbruket mellan olika grupper i samhället, såsom medborgare/klienter och professionella/socialarbetare, jag använder detta uttryck när jag förklarar skillnaden mellan olika gruppers språkbruk.

## 1.5 Förförståelse

Eftersom jag har spenderat en kortare tid i socialt arbete i form utav en praktikperiod där jag befann mig i situationer där jag kunde tillägna mig mötet mellan socialarbetare och ett klientel med missbruksproblematik, har jag en form utav förförståelse på detta område. Jag har sett och uppmärksammat att socialarbetare och klienter med missbruksproblematik inte alltid använder samma språkbruk när de möts. Jag har förförståelsen att socialarbetare använder ett formellare språk och att klienter ofta använder ett språk som är mer präglad av slanguttryck.



Det jag vill studera i denna uppsats blir då att titta på hur socialarbetare reflekterar över sitt sätt att använda sitt språkbruk och sina uttryck i mötet med klienter, detta för att se om och i så fall hur de tror att deras språkbruk kan påverka mötet med klienten.

## **2. Bakgrund och tidigare forskning**

### **2.1 Den professionella kommunikationen**

Eide och Eide (2006) benämner professionell kommunikation som något annat än vanlig kommunikation, de menar att i arbetslivet kommunicerar yrkesutövarna som experter, medan de som yrkesutövarna kommunicerar med är personer som söker hjälp (*ibid*). ”God professionell kommunikation är sådan kommunikation som är ägnad att tillgodose brukare och klienter på ett bra sätt och att i bred bemärkelse främja yrkets funktion”(Eide & Eide 2006:15). Eide och Eide (2006) skriver också om den roll den professionelle har och vad den innebär. Rollen innebär en stödjande funktion, en förpliktelse att göra vårt bästa för att nå de mål som finns för socialt arbete samt att nå de yrkesetiska mål som uttrycks, som att möta människors behov, främja jämlikhet och respekt. Samt att bidra till att de hjälpbehövande ska kunna använda sina resurser på ett bättre sätt (*ibid*). Följande citat visar på hur det har sett ut i historien när professionella har bemött och hur de hälsat på klienter, och att de har behövt hjälp ifrån en annan kultur för att lära sig hur man ska hälsa på sina klienter, Hydén (2001) menar också att det fortfarande är relevant än idag.

”Det var sent 1970-tal. Under en ganska lång tid hade en amerikansk konsult arbetat med socialarbetarna vid socialbyrån. En intressant fråga, om än inte central, som konsulten uppehöll sig speciellt vid var hur socialarbetare skulle hälsa på klienter som kom till socialbyrån för någon typ av samtal. I grunden var konsultens budskap att socialarbetare skulle hälsa vänligt och artigt på sina klienter, småprata och så småningom starta det formella samtalet. Det var något som i princip alla socialarbetarna vid socialbyrån fick träna på och som alla tyckte var viktigt och nödvändigt. I ett historiskt perspektiv är det tankeväckande att socialarbetarna inte fann det underligt att de behövde lära sig att hälsa på klienter, och att de dessutom behövde hjälp med det (och av en konsult från en annan kultur). Händelsen utspelade sig för snart 25 år sedan, men är förmodligen lika aktuell idag. En intressant fråga är hur ofta socialt mycket kompetenta personer kunde uppleva sig ha svårigheter med hur de skall hälsa på och välkomna sina klienter” (Hydén, Socialstyrelsen 2001).

Hydén (2001) skriver i en publikation från Socialstyrelsen att professionella kommunicerar utifrån ett formellt språk som ger röst åt olika juridiska, organisatoriska och professionella

normer, regler och ideal i mötet med medborgaren, detta gör dem istället för att tala med ett mer vardagligt språk, ett språk som klienterna förstår (*ibid*). Socialarbetare och klienter går in i mötet med olika förutsättningar såsom arbetsuppgifter, kunskap och information och med detta i beaktande måste de genomföra sitt möte genom att göra något tillsammans och då framför allt samtala med varandra (*ibid*). Både socialarbetaren och klienten måste veta så pass mycket om varandra så att de har en möjlighet till att förstå varandra, med andra ord att de ska kunna ta varandras perspektiv (*ibid*). Hydén (2001) skriver att för att kunna föra ett samtal mellan socialarbetare och klient krävs det att de båda parterna tillfälligt kan överbrygga olikheten dem emellan genom att etablera en gemensam bas där de kan kommunicera på samma sätt (*ibid*).

Hydén (2001) skriver i rapporten från Socialstyrelsen att det existerar en kulturell klyfta mellan medborgare och professionella, denna klyfta handlar om att professionella inom socialt arbete använder sig utav formella förklaringar och handlande vilka inte ryms inom de vardagliga förståelseramarna och därmed framstår som obegripliga för klienter och brukare (Hydén 2001). Det handlar alltså om olika grupper i samhället som kommunicerar på olika nivåer och där förståelsen av varandra inte är självklar. Jag kommer vidare att använda mig utav begreppet ”kulturell klyfta” när jag försöker ta reda på om socialsekreterarnas språkbruk påverkar mötet med klienterna, och hur de förhåller sig till denna kulturella klyfta, om de anser att det existerar någon sådan.

## **2.2 Makten i mötet**

Swärd och Starrin (2006) skriver i antologin *socialt arbete – en grundbok* att makt brukar definieras genom dels handlingen, det vill säga själva maktutövningen och dels genom tillgången till maktresurser. ”Möjligheten att få igenom sin vilja i en social relation, även om den skulle strida mot motpartens vilja eller intressen, brukar ses som maktutövning” (Swärd & Starrin 2006:249). Tillgången till maktresurser som till exempel tvångsmedel eller tillgång till att bevilja bistånd är grunden för maktutövningen (*ibid*). När socialsekreterarna har befogenhet att göra myndighetsutövning och använda makt fastställer de att mötet mellan socialarbetare och klient innebär en ojämn maktrelation, detta genom att socialarbetaren har tillgång till kunskap, profession, och sin organisation. Men med detta menar inte Swärd och Starrin (2006) att klienter är maktlösa utan det finns strategier som de kan använda för att

vinna makt, de kan till exempel sätta sig emot olika förslag eller så kan de gå med i olika klientorganisationer som på sig kan ändra på vissa maktrelationer (*ibid*).

### **2.3 Makten i språket**

”Den språkliga överföringen från vardagskultur till yrkeskultur är den första maktyttringen i mötet mellan de båda aktörerna klient och professionell hjälpare” (Skau, 2007:50). Skau (2007) skriver att ibland använder professionsutövarna ett språk som för klienten är obegripligt, ett fackspråk som hon menar kan ses som ett led i en maktkamp. Hon menar också att användandet av ett invecklat fackspråk i mötet med klienten inte uteslutande kan ses som en maktkamp utan också som ren obetänksamhet eller brist på omtanke om klienten (*ibid*). När socialarbetarna benämner verkligheten och använder sina språkkoder i offentliga sammanhang samt när de för in tolkningar av mötet i journaler skaffar socialarbetarna sig makt (*ibid*). När klienterna har befunnit sig i mötet under en längre tid och när denna börjar skolas in i klientrollen är det inte ovanligt, enligt Skau (2007) att klienterna börjar använda samma språk som socialarbetarna använder när det kommer till att beskriva sin egen situation såsom upplevelse och privata omständigheter, med detta menar hon att det säger något om vilket språkbruk som är starkast, mäktigast och mest auktoritärt (*ibid*).

### **2.4 Skillnader kodifierade i språkbruket**

En forskare vid Lunds Universitet vid namn Eva-Malin Antoniusson har genomfört en studie som heter *Narkomaners uttryck - om jargongens plats i behandlingsarbete* (2009), i denna studie undersöks huruvida socialarbetare väljer att använda klienternas språkbruk eller inte. Studien avser också att undersöka hur kunskapen hos socialarbetarna gällande klienternas språkbruk ser ut och hur de förhåller sig till det. I studien framkommer det också positiva samt negativa åsikter från socialarbetare angående användandet av den andra gruppens språkbruk.

Sättet vi uttrycker oss på, om det är uttal eller ordval visar i många fall vårt ursprung, vår personlighet och vår grupptillhörighet, menar Antoniusson (2009). I samma resonemang förklarar hon att varje människa är medlem i någon social grupp i samhället, dessa sociala grupper kan då bygga på till exempel nationalitet, släkt eller socialgrupp. Antoniusson (2009) benämner dessa sociala grupper som att man medvetet försöker vara en del av som i en medlemsgrupp. Det finns många olika anledningar till att man vill vara en del av en

medlemsgrupp, detta kan till exempel handla om vänskap, bekräftelse eller ett sätt att få status eller prestige (*ibid*). När hon tittar på skillnaderna mellan olika grupper och kulturer använder hon Allwoods (1981) resonemang kring att skillnaderna är kodifierade i ordförrådet, han liknar det med att det finns olika typer av fackspråk eller yrkesspråk. Genom detta skriver Antoniusson (2009) att oinvidga inte alltid förstår allt som kommuniceras i vissa kretsar och benämner detta med att skriva att genom att använda ett eget språkbruk kan innanförgruppen hålla en distans till utanförgruppen, vilket hon också benämner resulterar i en makt hos innanförgruppen (*ibid*). Det finns speciella slangord och uttryck i de flesta missbrukarkretsar och vissa av orden endast förstås av en mycket liten inre krets individer medan andra ord och uttryck förstås av andra människor som befinner sig utanför gruppen (*ibid*). Skillnaden i uttrycken skiljer inte sig bara grupperna emellan utan kan skilja sig i samma grupp utifrån ålder och geografisk belägenhet (*ibid*).

## **2.5 Socialarbetarnas syn på språkbruket i mötet**

I samma studie som ovan skildrar Antoniusson (2009) socialarbetares förhållningsätt och deras tankar kring språkbruket i mötet med klienter.

Socialarbetare som arbetar med klienter som har missbruksproblem väljer att arbeta med sin språkkunskap på olika sätt, hon menar att det varierar från person till person. Vissa använder missbrukarjargongen på ett naturligt sätt och reflekterar inte ens över att det är slangord de använder, medan andra socialarbetare bara använder slangord då och då (Antoniusson 2009). Varför förhåller sig socialsekreterarna sig på ett visst sätt då? Och hur påverkar det sättet som de väljer att förhålla sig till mötet med klienterna?

Antoniusson (2009) menar i sin studie att om man som socialarbetare frågar en klient om denna har använt sig utav cannabis, kan detta upplevas som en formell barriär till skillnad från om socialarbetaren hade frågat om klienten hade rökt "brass", vilket hade gjort frågan mindre stelt (Antoniusson 2009). Språkbruket ändras lite också beroende på tiden som klienten har träffat socialarbetaren. Hon skriver att socialarbetarna kan vara mer restriktiva när de träffar en klient från första början men efter ett tag när de börjar ha lärt känna varandra så blir slanguttrycken allt vanligare från socialarbetarens sida. Studien visar också på att kontexten är väldigt avgörande för hur socialarbetarna väljer att använda sitt språkbruk. Detta belyser hon med vad en av hennes intervjupersoner uttryckte om när denna använde slanguttryck. Denna intervjuperson menade att när man befann sig i formella kontakter och i liknande situationer

använde man ett formellare uttryck, men i arbetet med klienterna gäller det att använda deras uttryck (*ibid*). Antoniusson (2009) skriver att majoriteten av hennes tillfrågade intervjupersoner inte använder så mycket slanguttryck eftersom de inte anser att det ligger naturligt för dem, de förstår ofta vad orden betyder men det betyder inte att de alltid använder dem. Hon skriver också att ett par av respondenterna påpekade att narkomanerna lever i en subkultur som står utanför vår vanliga kultur, och genom att vara en språklig förebild kan behandlaren fungera som en länk (*ibid*).

Vad gäller beslutet i att använda slang eller inte benämner hon som en strävan efter att skapa en viss distans och därmed också respekt, detta genom att vara klinisk och inte befinna sig på någon annan nivå än på socialarbetarens nivå. Vid tillfälle att slanguttrycken inte används naturligt och i sin rätta kontext riskeras trovärdigheten och man blir uppfattad som tillgjord och falsk (Antoniusson 2009). Samtidigt belyses benägenheten efter att identifiera sig med varandra, när det handlar om samspelet mellan klient och personal. Här skriver Antoniusson (2009) att det finns många åsikter om för- och nackdelar med att identifiera sig med klienten, men rådande för den här studien var att gränserna bör vara distinkta och att socialarbetarna i denna studie inte var speciellt intresserade av att identifiera sig med klienterna, eftersom de resonerar kring att det handlar om var man drar gränsen mellan distans och kompisskap samt att de inte vill förlora respekten, vilket intervjupersonerna menar att man kan göra när de använder ord som inte hör till deras vardag (*ibid*).

## **2.6 Ordens kluriga utseende och våra föreställningar om dem**

José Luis Ramírez är professor i humanvetenskaplig handlings- och planeringsteori och lektor i retorik. Han har publicerat ”Den mänskliga existensens grund – en undersökning om tillitens fenomenologi” i *Tillitens ansikten* (2001) och har i socialstyrelsens rapport: *Utan fast punkt - Om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete* (2001) skrivit kapitlet ”Den omhuldade friheten, vad är det?”, och det är denna som används i detta avsnitt.

Han skriver följande i sitt kapitel:

”Språket är det instrument vi har för att kommunicera med varandra. Men ’den som skapar lagen skapar fällan’ (...) Språket är också det instrument vi använder för att lura varandra. Det värsta är dock att språket inte bara hjälper oss att lura andra utan att det också lurar oss själva, något som både Fredrik Nietzsche och Fritz Mauthner väl visste. Många av våra vanföreställningar beror på missuppfattningar om ordens

mening. Inte bara därför att orden kan betyda olika saker utan därför att orden också kan betyda samma sak på olika sätt. Vår naiva undfallenhet för vetenskapen har fått oss att inordna vårt tänkande i ett precist konstruerat system. Vi tror att begreppen kan ersättas med väldefinierade ord som används på samma sätt som fasta brickor i ett spel eller som entydiga element i en kalkyl. Språkbehärskning heter poesi, inte vetenskap” (Ramirez 2001:86, Socialstyrelsen).

Ramirez (2001) skriver att det är en sak att använda ord som en yrkesutövare såsom en ingenjör eller en naturvetare men det är en annan sak att använda ord för att förstå mänskliga situationer eller för att lösa dagliga problem. Med detta skriver Ramirez (2001) att han menar att bakom orden rör sig en begreppsvärld som är mångtydig och föränderlig. Om vi inte låter oss bli lurade av ordens konkreta och enformiga utseende, utan försöker oss på att rannsaka de föreställningar som vi förknippar med orden, öppnas möjligheten till att finna att relationen mellan ord och begrepp beror på vad vi vill göra med dem (Ramirez 2001).

### **3. Metod**

#### **3.1 Val av metod**

Då studien inriktar sig på skildra och analysera socialsekreterarnas uppfattningar, reflektioner och tolkningar gällande deras förhållningssätt till kommunikation, språkbruk och uttryck i mötet med klienter, används den kvalitativa metoden med goda förutsättningar i denna studie, eftersom syftet med studien är att förstå och beskriva andra människors upplevelser (Bryman 2011). Den kvalitativa metoden används med goda skäl före den kvantitativa metoden eftersom bilden av den sociala verklighet som individerna uppfattar och tolkar på olika sätt är av yttersta vikt att komma åt (*ibid*). Detta för att kunna synliggöra hur intervjupersonerna själva uppfattar och tolkar sin verklighet (*ibid*). Genom att välja att använda den kvalitativa metoden kan närmandet av socialsekreterarnas upplevelser och deras tolkningar av den sociala verkligheten de befinner sig i tydliggöras. Socialsekreterarnas egna ord och uttryck är grunden till studien vilket Bryman (2011) bekräftar genom att skriva att inom den kvalitativa metoden läggs det mycket vikt på orden. Detta gynnar studien eftersom det är av yttersta vikt att socialsekreterarnas egna ord och uttryck synliggörs, detta är grunden till studiens trovärdighet, enligt mig. Eftersom studien inriktar sig på att undersöka hur socialsekreterare reflekterar över sitt förhållningssätt till kommunikationen och språkbruket i mötet med klienten används den kvalitativa metoden: intervjuer, med fördel, detta av de skäl som är nämnda ovan av Bryman (2011).

För att kunna fånga socialsekreterarnas egna ord och uttryck har jag använt mig utav semistrukturerade intervjuer (Bryman 2011). Semistrukturerade intervjuer är halvstrukturerade intervjuer. Under intervjun används en intervjuguide med frågor som hjälper intervjuaren att följa förhållandevis specifika teman som ska beröras, men intervjupersonen har stor frihet i att utforma sina svar på sitt eget sätt. Frågorna behöver heller inte komma i följd såsom det står i intervjuguiden (*ibid*). Detta för att göra intervjuerna mer flexibla, för att på detta sätt få insikt i ett sammanhang som intervjupersonerna själva kan skapa genom att få en fråga av intervjuaren och sedan kunna svara på ett reflekterande sätt som gör det möjligt för intervjupersonen att välja själv vad denna tycker är viktigt att lägga tyngd på (*ibid*). Jag är väl medveten om att andra kvalitativa metoder såsom till exempel observationer hade kunnat vara en bidragande faktor för att möjliggöra empiriinsamlingen till ännu bättre och mer omfattande. Genom att använda observationer eller spela in hela samtal hade jag kunnat ta till mig hur socialsekreterarna faktiskt pratar och använder sitt språkbruk eller sina uttryck i ett verkligt möte med klienter, detta hade ökat trovärdigheten på mitt arbete, eftersom jag då hade fått erfara hur de faktiskt förhåller sig och inte bara hur de berättar om sina reflektioner. Men då vi hade ett pressat tidsschema och det inte fanns tid till att genomföra både semistrukturerade intervjuer och observationer valde jag att inrikta mig på intervjuerna, detta eftersom mina frågeställningar var mer inriktade på socialsekreterarnas reflektioner och inte på exakt hur de faktiskt arbetade. Dessutom ansåg jag det inte som etiskt korrekt av mig att utifrån denna uppsats storlek och betydelse behöva utsätta klienter för en sådan situation som hade kunnat göra mer skada än vad det hade bidragit med. Studien hade inte kunnat genomföras med samma förutsättningar och på samma sätt om den hade använt sig utav en kvantitativ metod eftersom intervjupersonernas subjektiva upplevelser samt deras uttryck hade gått förlorade.

### **3.2 Metodens förtjänster och begränsningar**

Den föregående delen berörde många positiva egenskaper i den kvalitativa metoden, jag har därför för avsikt att i denna del lyfta fram olika begränsningar i den kvalitativa metoden.

När kvalitativa metoder används i studier är det nödvändigt att vara medveten om vissa saker, några av dem kommer följaktligen att belysas. Intervjuformen karaktäriseras av att ”Olika sätt att formulera intervjufrågor kan möjliggöra en viss typ av svar medan andra omöjliggörs” (Ahrne & Svensson 2011:22). Med detta citat ämnar jag att visa på hur forskaren kan vara

påverkningsbar under intervjun. Ahrne & Svensson (2011) menar att när en intervjuare eller en observatör befinner sig i rummet eller i intervjun finns risken att denna påverkar vad som sker i mötet. Genom att intervjuaren sitter med i mötet och tar anteckningar bidrar denna till händelseförloppet och är därmed delaktig i produktionen av data (*ibid*). Metoden intervju, är påverkningsbar genom att till exempel vilken grad intervjuaren påverkar intervjupersonen och därmed datamaterialet, vilken ålder, etnisk tillhörighet, kön och språklig uttrycksätt är andra faktorer som påverkar vilka svar man når fram till (May 2001).

Jag som intervjuare och forskare kan alltså påverka datan genom att endast vistas i samma omgivning som det studerade objektet också befinner sig i. Kommer intervjupersonerna svara som de tycker eller på ett sätt som de tror jag som forskare skulle vilja höra?

I och med att studien använder sig utav en kvalitativ metod menar Bryman (2011) att den data studien genererar är omöjlig att generalisera utöver den situation i vilken den producerats. Eftersom den studie jag genomför endast har för avsikt att intervju fem socialsekreterare på tre olika socialtjänster, kan studien inte generaliseras till andra miljöer än till de platser och situationer där den genomförts (Bryman 2011). Detta innebär att denna begränsning som den kvalitativa metoden har gör det omöjligt för min studie att påvisa att de forskningsresultat som framkommer i studien även existerar och verkar på andra platser än de som ingått i studien.

### **3.3 Metodens tillförlitlighet**

När studien ska kvalitetssäkras läggs mycket fokus på validitet och reliabilitet. Validitet handlar om att mäta det man avsett att mäta medan reliabilitet handlar om precisionen i det mätverktyg man använder (Jönson 2010).

Då en kvalitativ metod används i studien är det svårt, såsom Bryman (2011) resonerar om den externa reliabiliteten angående att kunna replikera undersökningen, att ”frysa” den sociala miljön för att kunna göra om den. För att uppfylla detta krav måste forskaren gå in i samma sociala roll som den första forskaren hade (*ibid*). Eftersom semistrukturerade intervjuer används i studien, där frågorna är lite friare och man ofta använder teman, är det möjligt att det framkommer olika svar och därmed andra följdfrågor, till olika respondenter. Detta kommer att vara svårt att replikera för andra forskare. Den interna validiteten handlar om att



forskarens observationer och de teorier som denne utvecklar ska ha en god överensstämmelse, detta menar Bryman (2011) genom LeCompte och Goetz tenderar att bli en styrka i kvalitativa undersökningar, eftersom forskaren vistas i samma sociala miljöer under en längre tid och kan därigenom säkerställa en hög grad av överensstämmelse mellan begrepp och observationer (*ibid*). Studien genomförs i liknande sociala miljöer där jag får tillbringa tid för intervjuer, vilket ger möjlighet till att säkerställa en högre grad av överensstämmelse mellan begrepp och observationer. Jag är väl medveten om att kvalitativa forskare ofta tillbringar mycket längre tid i sina studier än den tid vi har för att genomföra våra uppsatser, och detta har jag haft i åtanke när jag intervjuat.

Reliabilitet och validitet är begrepp som är bättre anpassade till kvantitativa metoder, vilket gör att det behövs andra begrepp och kriterier för att bedöma kvaliteten hos kvalitativa studier, detta menar Lincoln & Guba (1985) i Bryman (2011). Tillförlitligheten i kvalitativa metoder kan då bestämmas utifrån följande kriterier: *trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och en möjlighet att styrka och konfirmera*. Avseende respondentvalidering som Bryman (2011) berör får mina intervjupersoner ta del utav hela studien om de så önskar. Jag har skickat hela studien på e-post till dem där de kan läsa och ta del utav såväl resultat som analys. Här har jag bett dem att titta på och granska den del som de varit involverade i för att bedöma om det jag har skrivit att de har sagt, stämmer överrens med vad de själva upplever att de har uttryckt. Jag har även frågat om de vill ta del utav det fullständiga intervjumaterialet, men samtliga tackade då nej. Jag är medveten om att de analyser som jag har gjort och de slutsatser som har dragits är mina åsikter och tolkningar utifrån det empiriska materialet tillsammans med tidigare forskning och teori. Eftersom intervjupersonerna ej ville ha det fullständiga intervjumaterialet utav ville hellre ta del utav studien i sin helhet, valde jag att skicka hela studien till dem, så att de kunde validera sina delar och de delar som de varit delaktiga i, vilket de inte kunde göra med de delar som jag sedan hade analyserat. Två av fem intervjupersoner har skrivit tillbaka och bekräftat att det ser bra ut. Resterande har inte vidare hört av sig, vilket jag väljer att tolka som ett bekräftande på att det är korrekt. Medvetenheten om att det är tidskrävande i det fall om det skulle vara något problem som intervjupersonerna upptäcker är total, men eftersom viljan till att arbetet ska vara så tillförlitligt som möjligt väljer jag att skicka arbetet till dem, så de får ta del utav materialet och sedan höra av sig om något inte stämmer med deras upplevelser. Intervjuerna som genomförs spelas in och transkriberas, detta delvis för att öka validiteten, men också för att kunna analysera och koda utsagorna bättre. Jag har också låtit handledare och klasskamrater läsa och granska min

forskningsprocess, innehållande problemformulering, val av undersökningsspersoner och analys av data, detta för att öka pålitligheten för studien (*ibid*). Som tidigare nämnt är jag medveten om den brist på generaliserbarhet som intervjuemetoden och den kvalitativa metoden innebär

### **3.4 Urval**

Socialarbetare är ett väldigt brett begrepp på människor som jobbar professionellt med socialt arbete därför har jag valt att begränsa mig till socialsekreterare. Socialsekreterare är dessutom också en stor arbetsgrupp med många olika inriktningar, så nästa steg är att inrikta mig på socialsekreterare inom missbruk- och beroendområdet. Urvalsprocessen har varit såsom Ahrne och Svensson (2011) beskriver den, att man tar det steg för steg. Eftersom det är viktigt att intervjupersonerna är relevanta för frågeställningar och problemformulering använde jag mig utav ett målinriktat urval. När man genomför kvalitativ forskning rekommenderar Bryman (2011) att använda ett målinriktat urval eftersom det strävar efter att hitta en överensstämmelse mellan forskningsfrågor och urval, vilket jag strävar efter när jag väljer att intervjua socialsekreterare inom missbruk- och beroendområdet. Jag tog kontakt med enhetschefer och avdelningsansvariga på olika socialtjänster i olika kommuner. Genom att först gå via enhetschefer eller avdelningsansvariga fanns det en risk till att cheferna fick välja vilka de ville skulle bli intervjuade, jag bad därför alltid om en lista över de socialsekreterare som var intresserade av att bli intervjuade för att genom den göra slumpmässiga urval. Genom att gå tillväga på detta sätt får inte den ansvariga på socialtjänsten möjligheten till att välja precis vilka som ska intervjuas och på så sätt ingen stor möjlighet manipulera datan (Ahrne & Svensson 2011). I två av de tre fallen, (de tre socialtjänsterna) gick det till på föregående sätt, medan i ett av fallen var det möjligt att direkt kontakta en av socialsekreterarna. Jag kontaktade då den som först svarade på mejl eller telefon.

Eftersom studien riktar sig till yrkesverksamma socialsekreterare är det självklart att det är den yrkeskategorin som jag valde. Jag gjorde inget aktivt val av kön utan det föreföll sig att det enbart blev kvinnliga socialsekreterare som frivilligt ställde upp på intervju. Informationsbladet som presenterade studien skickades ut till cheferna som sedan vidarebefordrade detta till sina handläggare, och de som visade intresse var alla kvinnor. Min tanke kring detta är att socialsekreterare är ett yrke som är övervägande dominerat av kvinnor, och att det därmed avspeglar sig i hur könsfördelningen ser ut i studien. Jag genomförde fem

stycken intervjuer och när jag hade avslutat den femte intervjun upplevde jag att de tre första hade gett mig ganska olika svar, medan de två avslutande gav mig väldigt lika svar som innan. Vid denna tidpunkt ansåg jag att studien var relativt mättad, detta även om jag inte hade vågats hoppats att jag skulle uppnå den nivån av mättnad i min studie utifrån den begränsade tidsramen som jag i tidigare avsnitt berörde. Givetvis hade jag säkert kunnat få fram fler olikartade svar vid fler intervjuer, men då tidsram inte tillät fler intervjuer stannade jag där.

### **3.5 Avgränsning**

Min studie inriktar sig på att belysa hur socialsekreterare inom missbruk och beroendområdet reflekterar över sitt förhållningssätt till språkbruket och uttrycken i mötet med klienter, av denna anledning har jag valt att endast intervju professionella och inte några klienter. Jag är medveten om att det hade varit fullt möjligt att omformulera mina frågeställningar så att klienternas åsikter också hade kunnat synliggöras, men en av orsakerna till att jag valde att enbart inrikta mig på socialsekreterarna grundar sig i att det inte är lika etiskt problematiskt att intervju professionella som det är att intervju klienter. Professionella befinner sig i en yrkesroll och behöver därför inte lämna ut någonting om sitt privata liv, utan de kan tala utifrån sin profession.

Jag har avgränsat mig till att intervju socialsekreterare inom missbruk- och beroendområdet eftersom det är det område studien inriktar sig på. Men jag vill betona att jag inte har avgränsat mig till att endast intervju socialsekreterare som har hand om vissa klienter, som enbart har klienter med liknande beroendeproblematik, utan de socialsekreterarna som jag har intervjuat har många olika klienter som har väldigt många olika sorters missbruksproblem.

Jag är medveten om att jag har i mina intervjuer ställt frågor gällande socialsekreterarnas reflektioner angående deras förhållningssätt till den ickeverbala kommunikationen och kommer givetvis analysera de svar jag fått med den tidigare forskningen och teorierna, men detta kommer jag inte göra i lika stor utsträckning som med den verbala kommunikationen vilken också är huvuddelen i denna studie.

### 3.6 Arbetsprocessen

Jag förstod genom den inläsning jag gjorde på området att om jag skulle kunna besvara frågeställningarna skulle jag bli tvungen att först titta på hur man kan se på olika grupper i samhället och hur språket formas i dessa grupper och kulturer. För att kunna belysa hur socialsekreterare reflekterar över hur de förhåller sig till kommunikation och språkbruk i möten med klienter är det nödvändigt att undersöka i tidigare forskning hur klienter med missbruksproblematik använder sitt språk samt hur socialsekreterare förhåller sig till det. Dessutom är det relevant att undersöka hur tidigare forskning ser på en professionell kommunikationsstil, och hur den ska eller kan utövas. Utifrån den data som samlats in under intervjutillfällena, har jag sedan kodat denna utifrån olika teman, vilka kan beskrivas som: reflektioner om verbal kommunikation, reflektioner om ickeverbal kommunikation, reflektioner om mötet och deras bemötande, reflektioner om makt, om hur de konkret förhåller sig till makten, påverkan på mötet om de förhåller sig på olika sätt med flera. Utifrån dessa koder har jag sedan analyserat och jämfört intervjufråga med intervjufråga från olika intervjuer samt läst igenom hela intervjuerna, detta för att få fram vissa ”prat” som kan dölja sig i andra frågor. På så sätt har jag kommit fram till vad mina intervjupersoner tänker på och reflekterar kring i sitt förhållningssätt. Jag intervjuade fem stycken socialsekreterare på deras egna arbetsplatser, de hade ordnat ett samtalsrum till alla gångerna när vi träffades. Intervjuerna spelades in på en diktafon och varade i genomsnitt ungefär 40-45 minuter. Jag har genom sökningar på bibliotek och i databaser såsom LUBSEARCH kunnat hitta mycket material som har hjälpt mig i mina efterforskningar.

### 3.7 Etiska överväganden

*Frivillighet, integritet, konfidentialitet* samt *anonymitet* är grundläggande etiska frågor som rör människor som är inblandade i forskningen (Bryman 2011). Jag har lagt vikt vid följande etiska principer: *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet (ibid)*.

För att uppfylla *informationskravet* har alla berörda personer som har ingått i min studie blivit informerade. Jag har informerat om studiens syfte, och genomförandeplanen, detta har gjorts genom att ett informationsblad som skickats ut till ansvariga som sedan skickat vidare till deras handläggare samt direkt till vissa socialsekreterare som inte hade någon direkt enhetschef över sig. Information gällande att deltagande i studien är helt frivilligt samt att de

inblandade har all rätt att hoppa av studien om de så vill (Bryman 2011), har även detta stått med i informationsbladet samtidigt som jag alltid har påtalat detta vid intervjutillfällena. Vid intervjutillfällena har jag alltid velat ha ett muntligt samtycke där de uttrycker att de vill vara med i studien, detta för att uppfylla *samtyckeskravet*. Intervjupersonerna har själv rätt till att bestämma över sin delaktighet i studien (*ibid*). För att uppfylla *konfidentialitetskravet* som innebär att man ska förvara personuppgifter på ett säkert ställe så att utomstående inte kommer åt informationen, har jag efter avslutade intervjuer begett mig direkt hem där alla uppgifter har förvarats på ett säkert ställe. Vad gäller *nyttjandekravet*, det vill säga att jag endast kommer att använda den data jag får fram i denna studie till just denna studie och ingen annan har varit min tanke från första början. Jag kommer inte använda datan från denna studie till någon annan undersökning eller forskning.

## 4. Teori

### 4.1 Kommunikationsteori

Professor John Fiske skriver att det finns två skolor på hur man kan se på kommunikationsstudier. De två framträdande skolorna benämner han som *processskolan* och *semiotikskolan* (Fiske 1990). Den förstnämnda skolan ser på kommunikation som *överföring av meddelande*, den inriktar sig på hur sändare och mottagare kodar och avkodar. Processskolan ser även på kommunikation som en process genom vilken en person påverkar någon annans beteende eller sinnesstämning (*ibid*). Denna skola behandlar frågor såsom effektivitet och noggrannhet och om effekten är annorlunda än den förväntade, benämner processskolan det som ett misslyckande i kommunikationen (*ibid*). Processskolan inriktar sig på kommunikations*handlingar* medan den semiotiska skolan inriktar sig på kommunikationens *funktioner* (*ibid*). Skapande och betydelser, så ser den semiotiska skolan på kommunikation, den inriktar sig på hur meddelanden samverkar med människor för att skapa betydelser. Den semiotiska skolan ser inte på kommunikationen som misslyckad då det uppstått en missuppfattning utan de ser på den kommunikationen som att missuppfattningen orsakas utav kulturella skillnader mellan sändare och mottagare (*ibid*). Semiotiska skolan definierar social samverkan som det som utmärker individen som medlem i en kultur, medan processskolan definierar social samverkan genom den process vilken en person sätter sig i relation till andra eller påverkar beteendet hos någon annan (*ibid*).

Båda skolorna har också olika uppfattningar gällande vad som utgör ett meddelande. Processkolan menar att avsikten är en avgörande faktor för vad som bestäms vara ett meddelande, Fiske (1990) beskriver detta med att dra i öronsnibben skulle sålunda inte utgöra något meddelande, så länge det inte var bestämt med någon mottagare. ”Meddelandet är vad sändaren lägger i det, oavsett hur han gör det” (Fiske 1990:14). Den semiotiska skolan ser på meddelandet som en konstruktion av tecken som genom att samverka med mottagaren skapar betydelser. Sändaren får här en mindre viktig roll, tyngdpunkten flyttas istället till tolkningen som upptäcker betydelser vilket sker när tolkaren, samverkar och förhandlar med texten (*ibid*). Förhandlingen sker när tolkaren tillämpar olika aspekter av sin kulturella erfarenhet på de koder och tecken som meddelandet består utav (*ibid*).

#### **4.1.1 Semiotik**

Fiske (1990) skriver att för att kunna skapa kommunikation måste även meddelande av tecken skapas, när meddelandet är skapat stimulerar det den andre att på egen hand skapa en betydelse som på något sätt står i relation till den betydelse som från början skapade meddelandet. ”Ju mer vi har gemensamma koder, ju mer vi använder samma teckensystem, desto mer kommer våra ’betydelser’ hos meddelandet att närma sig varandra” (Fiske 1990:60). Följaktligen presenteras tre stycken huvudområden som studeras inom semiotiken, enligt Fiske (1990):

1. Olika varianter av tecken, deras olika sätt att förmedla betydelser samt hur de står i relation till de personer som använder dem. Det är människan som skapar tecknen.
2. De koder och system som tecknen organiseras efter. Det handlar om hur koder har utvecklats för att möta ett samhälles eller en kulturs krav.
3. Den kultur inom vilken dessa koder och tecken arbetar. Denna kultur är i sin tur beroende av att använda dessa tecken och koder för sin egen existens och form.

#### **4.1.2 Tecknet och tecknets betydelse**

Ett tecken är något fysiskt som kan uppfattas utav våra sinnen, det hänvisar till något annat än sig själv. Exemplet med öronsnibben i tidigare del visar på att när jag drar i min öronsnibb är det ett tecken till någon annan och tecknet betecknar i det här fallet mitt budskap och det uppfattas som ett sådant av den andre men också av mig. I detta menar Fiske (1990) att betydelse har överförts från en till en annan och kommunikation har ägt rum (*ibid*). Fiske (1990) skriver att det finns olika personer som har studerat olika inriktningar i semiotiken, Saussure är en utav dem. Saussure menar att tecknet består av dess fysiska form plus en

förknippad mental föreställning, vidare är denna föreställning i sin tur en uppfattning om en extern verklighet, som vidare hänför tecknet till verkligheten enbart genom användarens föreställningar (*ibid*). Ett exempel på när det kan uppstå problem är: när två personer diskuterar om något är blått eller grönt, de använder samma språk, de tittar på samma bit av den externa verkligheten, men skillnaden ligger i de föreställningar (blått eller grönt) som sammanbinder våra ord med verkligheten (*ibid*). Saussure skriver på ett målande sätt vilket måste citeras; ”Det betecknande är tecknets utseende såsom vi uppfattar det – markeringar på ett papper eller ljud i luften, medan det betecknade är den mentala föreställning till vilken det hänvisar. Denna mentala föreställning är i stort sett gemensam för alla medlemmar i en kultur som använder samma språk” (Fiske 1990:66).

## 4.2 Makt

När vi reflekterar över makten, varpå den utövas, gör vi detta utifrån en juridisk uppfattning som visar på var makten finns, vem som innehar makten och vilket system av lagar som makten bygger på (Foucault 2008). Föreställningen om makten skriver Foucault (2008) är regeln, lagen, förbudet och det som markerar vad som är tillåtet och inte tillåtet. Men Foucault skriver att han vill utveckla en maktanalys som inte bara är en juridisk och negativ föreställning om makten, utan en maktanalys om maktens teknologi (*ibid*). Engelstad (2006) (professor i sociologi) har tolkat Foucaults teorier om makt och förklarar att Foucault menade att makten inte kan knytas till en formel, och att makten i samhället inte bygger på staten eller på juridiska förhållanden (Engelstad 2006). Det finns inte bara en makt, utan det finns flera makter, dessa makter betyder former för dominans och underordning. Dessa former fungerar lokalt, till exempel i verkstaden eller i armén (Foucault 2008).

Vi kan alltså inte tala om en makt utan om flera stycken som har vars sitt sätt att fungera på. Ett samhälle är något där olika makter sidordnas, förbinds, samordnas och rentav bildar en hierarki, men ändå förblir specifika (Foucault 2008). Dessa makter har inte till grundläggande funktion att förbjuda, hindra eller säga ”du skall icke”, utan utifrån detta synsätt är funktionen av makten den att det ska produceras en duglighet, en färdighet eller framställelse av en produkt (*ibid*). Genom att använda detta perspektiv, menar Foucault (2008) att till exempel armén blev effektivare eftersom de såg ett problem med disciplineringen och började använda en ny maktteknik där de lade till underbefäl och en hel hierarki av underofficer både lägre och högre. Detta resulterade i en sammansatt hierarkisk enhet vilken garanterade

maximala prestationer, genom att var och en tilldelades en särskild position och en särskild uppgift (*ibid*). Poängen med detta var att inte säga ”du skall icke”. En individualiserad teknologi inriktar sig på individerna i deras egna kroppar och deras egna sätt att bete sig, Foucault (2008) beskriver detta som att läraren kan kontrollera sina elever genom att iakttä elevernas närvarande, vad de gör och om de sitter och drömmer. Genom att ta detta exempel också visar Foucault på likheterna i hur den individualiserade teknologin kontrollerar människorna i skolan och i armén (*ibid*). Engelstad (2006) belyser Foucault (1983) genom att säga att maktutövning är det sätt varpå vissa handlingar påverkar vissa andra handlingar och att makt uppfattas som en egenskap i relationen mellan olika aktörer. ”Makt är inte en sak eller en tillgång, så som pengar, utan en egenskap i relationen mellan Anna och Beata. Den är det drag i relationen som gör att Anna får Beata att göra något hon annars inte skulle ha gjort” (Engelstad 2006:24).

## 5. Resultat och analys

För att kunna besvara frågeställningarna denna studie har, har det utformats olika områden där det empiriska materialet ska presenteras och analyseras. Varje område har utgått från de frågeställningar som intervjupersonerna har fått svara på. Till exempel under området *reflektera över att kommunicera* finner man frågeställningar såsom: reflekterar du över hur du kommunicerar med klienterna, och i så fall vad reflekterar du över? Eller under området som berör *språkbruksreflektioner* finns frågeställningar såsom: vad reflekterar du över i ditt eget språkbruk när du talar med klienter? Samt, beskriv hur ditt språkbruk ser ut i förhållande till klienternas språkbruk, skillnader, likheter, hur förhåller du dig?

Eftersom studien endast har använt sig utav intervjuer och därmed enbart intervjupersonernas egna berättelser om hur de reflekterar över sitt förhållningssätt i mötet med klienter kan inte slutsatser dras om hur de faktiskt reflekterar om sitt förhållningssätt, detta eftersom det enbart är deras berättelser som jag får ta del utav. Därför kommer de slutsatser som jag presenterar inte berätta hur de faktiskt reflekterar, utan de kommer att grundas på hur socialsekreterarna uppger att de reflekterar över sitt förhållningssätt. Slutsatser kan alltså endast dras utifrån den del som socialsekreterarna berättar om hur de reflekterar över förhållningssättet till språkbruket i mötet med klienter. Vidare kan således endast slutsatser om hur förhållningssättet ser ut i mötet med klienterna endast baseras på intervjupersonernas berättelser och jag kan därmed inte påvisa hur det faktiskt ser ut i mötet. Dessutom som



tidigare nämnt i avsnittet som handlade om tidigare forskning, berörde jag att det fanns skillnader i språkbruket mellan de båda parterna, i följande avsnitt kommer inte slutsatser presenteras utifrån detta eftersom det är omöjligt utifrån det empiriska material som denna studie bygger på att kunna dra sådana slutsatser. Följande resultat och analys bygger således på socialsekreterarnas upplevelser av såväl likheter som olikheter i språkbruket.

## 5.1 Reflektera över att kommunicera?

Alla fem socialsekreterare uppger att de reflekterar över sitt sätt att kommunicera med klienterna i någon utsträckning, mer eller mindre. Socialsekreterarna uppger dock att de reflekterar på olika sätt, bland annat uttrycker socialsekreterare 1 att hon tänker mer på *vad* det är som hon ska kommunicera när hon möter klienterna. Hon uttrycker att det är syftet med mötet som hon reflekterar över när hon ska kommunicera med klienterna, samt vad det är som ska förmedlas under mötet.

”Nej, jag tänker mer på vad det är vi ska prata om, vad liksom syftet med mötet är” (socialsekreterare 1).

Socialsekreterare 3 uppger att hon reflekterar över *hur* hon kommunicerar med klienterna och uttrycker det genom att säga att hon reflekterar över sitt förhållningssätt gällande att vara rak och tydlig, och dessutom tänka på hur det som kommuniceras landar i den andre personen.

”Ja, jag eftersträvar ju alltid att vara väldigt tydlig och väldigt rak. Ibland kan jag uppleva själv att jag inte är det, jag är inte så säker på de runt omkring mig gör det, men det är ju klart att man reflekterar hela tiden över hur man uttrycker sig och också någonstans att man funderar på hur det landar i den personen du säger det till” (socialsekreterare 3).

Socialsekreterare 2 lyfter fram att hon reflekterar över hur hon kan locka fram lösningar från klienten så att klienten själv kommer till tals. På detta sätt menar hon att det inte bara blir hon som pratar.

”(…) att man försöker förmedla det att man är intresserad av det du säger och lyssnar. Inte bara pratar på själv, även om jag tycker att jag har alla lösningarna utan man måste locka fram det” (socialsekreterare 2).

Socialsekreterare 3 uttrycker att det är viktigt att vara rak och tydlig och samtidigt tänka efter hur det man säger landar i den personen som det förmedlas till. Detta kan ligga i linje med Hydéns (2001) resonemang gällande att det är viktigt att båda parter måste kunna förstå varandra och att de ska kunna ta varandras perspektiv. Möjligtvis är detta just vad socialsekreterare 3 gör när hon uppger att hon reflekterar över hur det hon kommunicerar

landar i den andre personen och vad det gör med den. Socialsekreterare 1 och 2:s reflektioner gällande kommunikationen och deras förhållningssätt till denna, kan i sin tur möjligtvis ha likheter med det resonemang som Eide och Eide (2006) för. De skriver att rollen som den professionelle har i socialt arbete är att möta människors behov, främja jämlikhet och respekt, samt att bidra till att de hjälpbehövande ska kunna använda sina resurser på ett bättre sätt (Eide & Eide 2006). Genom att socialsekreterare 2 vill locka fram lösningar och resurser hos klienterna skulle detta möjligtvis kunna ses som vad det är Eide och Eide (2006) beskriver. Likaså när socialsekreterare 1 uttrycker att hon betonar att hon inriktar sig på *vad* hon ska kommunicera och vad syftet med mötet är, detta kan möjligtvis vara ett uttryck för att hon vill möta människans behov och främja respekten till denna genom att visa på vad syftet med mötet är och inte ställa många onödiga frågor. Socialsekreterarna svarar alltså olika på frågan om hur de reflekterar över sitt förhållningssätt till kommunikationen, ett möjligt sätt att se på varför de svarar olika och varför de har olika uppfattning om hur man ska förhålla sig till kommunikationen är att titta på svaren utifrån kommunikationsteorin och semiotikens perspektiv.

Fiske (1990) skriver att fast två personer talar samma språk kan de uppfatta färgerna grönt och blått på olika sätt och kan tycka att den ena är blå och den andra grön samtidigt som den andra personen tycker tvärtom, detta menar Fiske (1990) beror på de föreställningar som sammanbinder våra ord med verkligheten. Alltså kan man ha olika föreställningar om vad kommunikation är och vidare hur man ska förhålla sig till det. Intressant för vidare analys är att Fiske (1990) skriver att denna föreställning i stort sätt är gemensam för alla medlemmar i en kultur som använder samma språk (*ibid*). Men ovan visat är att de tillfrågade socialsekreterarna uppger att de reflekterar över olika saker på frågan om hur de reflekterar över kommunikationen i mötet med klienten.

## **5.2 Språkbruksreflektioner**

### **5.2.1 Olika språkbruk**

Samtliga fem socialsekreterare reflekterar i någon form över språkbruket i mötet med klienter och uttrycker samtidigt att det i någon form existerar olika begrepp, uttryck eller språkbruk de båda parterna emellan. Men det finns en stor spridning mellan socialsekreterarna gällande hur stor de upplever att skillnaden i språkbruket är. Bland annat uppger socialsekreterare 4 att hon upplever att det finns olika jargonger dem emellan och en skillnad i språkbruket.

”Absolut en stor skillnad. Jag använder sällan slang, fast jag vet att man gör det (...) jag måste ju stå för det jag är och att gå med i den jargongen är för mig inte... för mig funkar det inte (...) vi har givetvis en jargong här också som kanske bygger på mycket fackord och så” (socialsekreterare 4).

Socialsekreterare 3 upplever inte att de båda parterna har så olika språkbruk utan att det mer ligger i vilka begrepp man använder, och att det finns begrepp som är specifika för socialsekreterare och begrepp som är specifika för klienter med ett missbruk. Hon uttrycker sig också i att det är möjligt att lära sig varandras uttryck. Samtidigt uttrycker hon dessutom att skillnaden mellan de båda parternas begrepp och sätt att prata handlar om att de inte lever ett likadant liv.

”Nä inte alltid, nä det gör jag inte. Men sen är det ju alltid begrepp, jag menar, för jag är ju socialsekreterare och har mina socialsekreteraruttryck och lever du som missbrukare så har du dina begrepp. Och man kan ju alltid lära sig varandras. (...) Jag har mitt sätt och prata och det är klart att det skiljer sig därför de jag möter lever ett annat liv och är individer” (socialsekreterare 3).

Det finns en möjlighet att titta på föregående resonemang utifrån det perspektiv Hydén (2001) använder sig utav. Han skriver att socialarbetare och klienter går in i mötet med olika förutsättningar såsom kunskap och information och mer eller mindre tvingas genomföra sitt möte genom att göra något tillsammans. Samtidigt uttrycker Antoniusson (2009) att de ordval eller uttal som vi uttrycker oss med visar ofta och i många fall vårt ursprung och vår gruppstillhörighet, vilket socialsekreterare 3 benämner genom att uttrycka att de begrepp som de båda parterna använder visar också på vilken gruppstillhörighet man har. Utifrån kommunikationsteorin kan ovanstående resonemang möjligtvis förklaras utifrån Fiskes (1990) diskussion om tecknet och betydelseerna. Han menar att ju fler gemensamma koder och ju mer vi använder oss utav samma teckensystem desto mer kommer våra betydelser hos meddelandet närma sig varandra. Alltså, om vi inte har så många gemensamma koder och om vi inte använder oss utav samma teckensystem kommer betydelsen hos meddelande inte närma sig varandra och ordet har inte samma betydelse för socialsekreteraren som för klienten, vilket man möjligtvis kan urskilja från socialsekreterare 3:s resonemang om att de båda parterna använder olika begrepp.

Tittar man på socialsekreterare 1:s resonemang och reflektion uttrycker hon att det faktiskt inte är så stor skillnad eftersom människor har många saker gemensamt fast att de har ett missbruk. Som till exempel att titta på tv och lyssna på musik och på detta sätt menar hon att språkbruket blir mer lika varandra.

”Nä jag tänker att det är nog inte så mycket skillnad, för jag tänker ju att de flesta tittar ju mycket på samma program på tv eller liknande (...) där kommer ju mycket ifrån musiken” (socialsekreterare 1).

### 5.2.2 Att välja språkbruk

Merparten av socialsekreterarna uttrycker mer eller mindre att de reflekterar över att de kan välja mellan att prata formellt, vardagligt eller använda slang, övervägande är att de flesta socialsekreterarna strävar efter att använda ett vardagligt språk. Bland annat uttrycker sig socialsekreterare 1 på så sätt att hon vill använda ett vanligt språk och inte slang, eftersom hon inte vill främja den delen av personens språkbruk.

”Jag tänker mer att prata så vanligt som möjligt, för jag är inte den som är för att prata för mycket om, eller om klienten pratar mycket slang eller så där, så är det inte det jag vill, det är inte det jag tror egentligen, den klienten behöver utveckla” (socialsekreterare 1).

Socialsekreterare 5 uttrycker att hon reflekterar över att hon kan välja hur hon talar eller snackar och att det kan få olika konsekvenser på hur mötet blir.

”Man kan ju välja. Man kan ju välja om man talar, snackar och pratar, vilket språkbruk man använder. Kanske att om jag i det första mötet, när jag beskriver hur vi jobbar så blir det ganska formellt språkbruk, vilket snabbt skapar en distans mellan mig och klienten. Och sedan får jag överbrygga det, genom att vara mer vardaglig i mitt sätt att prata” (socialsekreterare 5).

Socialsekreterare 5:s resonemang om att hon är mer formell och distanserad i början av en kontakt är i direkt linje med vad Antoniusson (2009) skriver att hon fick fram i sin studie. I den studien uttryckte sig en del respondenter att de var mer restriktiva när de träffade en klient från början men efter ett tag när de lärt känna varandra, så blev slangorden allt vanligare.

Den rådande åsikten hos majoriteten av socialsekreterarna är att de inte använder slanguttryck, eftersom till exempel socialsekreterare 4 uttrycker att det kan utvecklas en kompisrelation eller som socialsekreterare 2 uttrycker, att hon inte låter trovärdig i användandet. Men det uttrycks att det kan vara nyttigt att känna vid vad de betyder.

”Jag måste ju hålla mig så ajour med klientens språkbruk så att jag förstår vad han menar, jag kan ju inte sitta hela tiden och säga: va va, vad menar du nu då? Och vad då braja, vad är det? Det går ju inte. Men jag tycker inte att jag måste använda samma vokabulär för att få kontakt med klienten. För det kan nästan bli ett hinder i fall det inte låter trovärdigt” (socialsekreterare 2).

Antoniussons (2009) studie resulterade de vis i att socialarbetarna inte använde slanguttryck eftersom det inte kändes naturligt för dem, men de visste ofta vad orden betydde, men det betydde inte att de använde dem, detta ligger i linje med hur majoriteten av socialsekreterarna i denna studie har berättat att de reflekterade över, många uttrycker att de inte använder slanguttryck, men de vet ofta vad de betyder. Ramirez (2001) skriver att orden har en bakomliggande begreppsvärld som är mångtydig och föränderlig och om vi inte låter oss bli lurade av ordens konkreta och enformiga utseende, utan försöker oss på att rannsaka de föreställningar som vi förknippar med orden så öppnas möjligheten till att finna att relationen mellan ord och begrepp beror på vad vi vill göra med dem. Utifrån detta finner vi möjligtvis att socialsekreterare 2:s resonemang gällande att hon behöver veta vad slanguttrycket betyder för den andre för att hon ska veta vad det betyder både för sig själv men också för den andre i linje med Ramirez (2001) resonemang. Utifrån den semiotiska skolan och Fiskes (1990) resonemang har socialsekreteraren en mental föreställning om slanguttrycket som vidare är en uppfattning av en extern verklighet som i sin tur hänför det till verkligheten genom enbart användarens föreställningar, vilket då möjligtvis kan resultera i att det är socialsekreterarens föreställning av slanguttrycket och användandet utav det som får henne att säga att det ska användas eller inte, och om det är bra att använda eller inte.

Samtliga socialsekreterare uttrycker att de är medvetna om att de kan och har möjligheten till att ge röst åt en formell eller auktoritär karaktär i mötet, samtidigt berättar samtliga att de reflekterar över att de försöker förenkla och tydliggöra sitt språk när de möter klienterna. Bland annat så uttrycker socialsekreterare 4 att hon försöker hålla en "svenssonnivå".

”En normal svenssonnivå, får man väl kalla det. Jag går verken in i missbrukarjargong och försöker undvika att gå in i myndighetsjargong” (Socialsekreterare 4).

”Det är klart när man kommer till det här rena myndighetstugget att det blir... för det är ett väldigt kantigt och formellt språk och där kan det bli krockar (...) så att jag tänker att förklara igen och förenkla och va tydligare” (socialsekreterare 3).

Exemplen på socialsekreterarnas strävan efter att använda ett vardagligt språk finner inte Hydén (2001) när han skriver precis tvärtom. Han skriver att professionella kommunicerar utifrån ett formellt språk som ger röst åt olika juridiska, organisatoriska och professionella normer. Vilket samtliga socialsekreterarna uttrycker att de reflekterar över sin medvetenhet gällande att de har den möjligheten att göra, men de berättar att de reflekterar över att sträva efter att använda ett vardagligt språk och detta är i rak motsatts till vad Hydén (2001) skriver

händer. Hydén (2001) skriver att de professionella ger röst åt det formella istället för att göra det tydligt och förståligt för medborgarna.

### 5.3 Uttrycksreflektioner

När socialsekreterarna berättar hur de reflekterar över hur de uttrycker sig själva och hur de förhåller sig till sitt egna uttryck i mötet med klienten berör majoriteten av dem att det är viktigt med ögonkontakt och kroppshållning. Samtidigt uttrycker merparten av socialsekreterarna att de håller sig till sitt eget personliga uttryck och behöver inte genom klädsel eller användning av klienternas språkbruk likna dem för att få en bra kontakt och därigenom skapa ett bra möte. Bland annat uttrycker socialsekreterare 2 att hon tycker att det är viktigt med ögonkontakt, men att det samtidigt inte är nödvändigt att likna klienten genom klädsel, språk eller uppträdande för att få kontakt.

”Vi måste inte varken i klädsel eller i uppträdande eller språk, vi måste inte vara precis som klienten, för att få kontakt, vi kan visa på något annat liksom” (socialsekreterare 2).

Likaså uttrycker sig socialsekreterare 4 gällande sin klädsel:

”Sen är det viktigt för mig som sagt det här med klädsel, vi är ändå myndighetspersoner och på något sätt får vi agera utifrån det, det tror jag är en viktig förutsägbarhet (...) jag är till exempel väldigt, kan man tycka trist i min klädsel. Jag skulle aldrig varit urringat klädd (...) det är i respekt till den andre människan, det är inte det vi är där för (...) utan jag är där för att va på nått sätt en symbol för att myndigheten också är en trygghet” (socialsekreterare 4).

Det finns en möjlighet att titta på detta utifrån vad Eide och Eide (2006) skriver om. Det vill säga att den professionelle har en förpliktelse att nå de mål som finns för socialt arbete samt att nå de yrkesetiska mål som uttrycks vara att möta människors behov, främja jämlikhet och respekt (Eide och Eide 2006). Vad gäller respekten, är det möjligt att vad socialsekreterare 4 uttrycker, att hon möjligtvis vill främja respekten i förhållande till klienten och gör detta genom valet av klädsel.

För att visa på den bredd som har framkommit i denna studie följer här ett uttryck från socialsekreterare 5 där hon menar på att om man närmar sig klientens sätt att föra sig eller klientens sätt att prata skapar detta ett igenkännande vilket genererar känslan att hon inte är ett hot och att hon är människa precis som klienten.

”Att kanske liksom närmar mig klientens sätt att föra sig så att jag blir mer lik, för det kan jag (...) klientens sätt att prata och föra sig. Så om det är en yvig klient så

blir jag lite mer yvig också (...) man kan prata om färger, om klienten är röd så försöker jag gå in i den färgen och om klienten är blå så försöker jag gå in i den färgen. (...) Detta för att det ska finnas ett igenkännande (...) att jag inte är ett hot att jag är människa precis som du, att det skulle kunna vara ombytta roller” (socialsekreterare 5).

Utifrån Fiske (1990) och kommunikationsteorin med utgångspunkt från den semantiska skolan skulle det möjligtvis kunna förklaras på följande sätt: Socialsekreterare 5 väljer att gå in i de olika färgerna (som hon kallar det) för att möta personen där, detta kan hon göra eftersom hon antingen har gemensamma koder och använder samma teckensystem som den andre som befinner sig i en annan kultur eller som Eide och Eide (2006) skriver så är hon tillräckligt kunnig och medveten om den andre kulturens signaler och tecken för att förstå dem och möta dem där.

## **5.4 Reflektioner kring språkbrukets och uttryckens påverkan på mötet**

### **5.4.1 Distansen och kompis/privatnivån**

Som konsekvens av hur man som socialsekreterare använder sitt språkbruk menar majoriteten av intervjupersonerna att detta kan ta sig i uttryck i ett skapande av distans mellan de båda parterna. Tre stycken socialsekreterare uttrycker att både språkbruket och uttrycken kan hjälpa till att skapa distans och avståndstagande. Bland annat så uttrycker sig socialsekreterare 4 på följande sätt:

”Om jag går in i så som vi kanske pratar kollegor emellan, då dels blir jag nog svårare att förstå, jag blir också mer avståndstagande, kan jag känna, att här sitter jag med min kunskap och där sitter du som inte använder samma ordspråk” (socialsekreterare 4).

Och socialsekreterare 3 uttrycker sig på liknande sätt:

”Man kan ju distansera sig på ett sätt med språket och klyftan ökar” (socialsekreterare 3).

Detta kan möjligtvis ses vara i linje med vad Antoniusson (2009) diskuterar i sin studie. Hon menar att oinvidga inte alltid förstår det som kommuniceras i vissa kretsar och att det då öppnas en möjlighet för innanförgruppen att hålla utanförgruppen på distans och omöjliggör utanförgruppen till förståelse, vilket hon även benämner resulterar i en makt hos innanförgruppen. När detta analyseras utifrån semantiken kan det möjligtvis resultera i att socialarbetaren och klienten inte har möjlighet att tillämpa andra koder eller tecken inom andra kulturer och grupp tillhörigheter. Utan att de då enbart använder sina egna, vilket möjligtvis kan leda till att meddelandet endast kommer att förstås utav de inom samma kultur.

En annan situation som flertalet av socialsekreterarna upplever att språkbruket och uttrycken kan skapa, är kompisnivån eller som vissa uttrycker den, den privata nivån. Tre stycken av intervjupersonerna uttrycker att de reflekterat över att om de använder för mycket av klienternas uttryck eller går för mycket in i sig själva och blir privata hamnar de på en nivå som är motsats till den formella och den distanserade. Bland annat uttrycker socialsekreterare 4 att om hon hade gått in i klienternas missbrukarjargong hade hon hamnat i ett kompisläge.

”Använder jag deras... den jargongen som man gör i ett aktivt missbruk då känner jag att då faller jag på kompisnivå” (socialsekreterare 4).

Socialsekreterare 5 uttrycker sig inom samma område på följande vis:

”Att försöka ligga i mellanläge, där jag inte blir för formell men heller inte för informell så att det blir så att jag inte tar personen på allvar eller att jag är här som privatperson i heller, utan att jag försöker ligga i ett mellanläge” (socialsekreterare 5).

Tidigare forskning i form utav Antoniusson (2009) har visat på att socialarbetare inte gärna använder slanguttryck då trovärdigheten kan riskeras, detta har benämnts i tidigare avsnitt i denna studie, men vidare förklarar Antoniusson (2009) att det finns en benägenhet efter att identifiera sig med klienten, när det kommer till samspelet. Men i den studie som hon själv genomförde visade det sig att respondenterna inte var särskilt intresserade utav detta eftersom det handlar om vart man drar gränsen mellan distans och kompisskap. Detta kan möjligtvis ligga i linje med vad majoriteten av socialsekreterarna i denna studie berättade att de reflekterade över när de uttryckte att de skulle vilja ligga på en medelnivå mellan formell och informell. Även Ramirez (2001) skriver om komplexiteten att använda språket i ett yrke såsom socialarbetare. Han skriver att det är en sak att använda ord som en ingenjör, men att det är en helt annan sak att använda ord för att förstå mänskliga situationer. Dessutom kan man utifrån kommunikationsteorin och den semantiska skolan möjligtvis säga att för att använda ord som båda förstår och för att sätta sig in i mänskliga situationer måste man tillämpa olika aspekter av sin kulturella erfarenhet på de koder och tecken som meddelandet består utav, och detta kan möjligtvis kompliceras utav att socialarbetare och klienter, inte alltid talar utifrån samma språkbruk.



## **5.5 Makreflektioner**

### **5.5.1 Finns det makt i språkbruket?**

På frågan om socialsekreterarna uppfattar om det finns någon form utav makt i språkbruket och användandet utav det, berättade samtliga om sina reflektioner över att det i någon form existerar makt beroende på hur man pratar och använder sitt språkbruk. Bland annat uttryckte sig socialsekreterare 3 på följande vis:

”Du har ju makt både i budskapet och i det du säger och sättet du säger det på, så absolut” (socialsekreterare 3).

Majoriteten uttryckte att de är medvetna om att de generellt sitter på makt och att relationen inte är jämlik mellan socialarbetare och klient, dessutom uttryckte flertalet att språkbruket kunde innebära makt och maktutövande om det används på så sätt att klienten inte förstår vad som blir sagt eller om det används för att trycka till dem. Detta uttrycker både socialsekreterare 5 och 2.

”Man kan ju använda språket som ett maktmedel (...) om du pratar med någon som du vet inte har ett så utvecklat språk så kan du trycka ner den personen genom att använda krångliga ord som den inte förstår” (socialsekreterare 5).

Möjligtvis kan man här se likheter med det Antoniusson (2009) får fram genom sin studie. Hon menar att om socialarbetarna (i detta fall innanförgruppen) använder ett språkbruk som klienterna (utanförgruppen) inte förstår kan dessa hållas på distans, vilket i sin tur Antoniusson (2009) benämner innebär en makt. För att förstå makten visar Engelstad (2006) genom Foucault (1983) på att makt uppfattas som en egenskap i relationen mellan olika aktörer och att maktutövning handlar om att vissa handlingar påverkar vissa andra handlingar. Eventuellt kan det vara möjligt att titta på socialsekreterarna och klienterna, och där se deras relation till varandra, där makten är en egenskap i relationen, och om socialsekreteraren handlar på ett visst sätt kan detta möjligtvis påverka klienten och dennes handlingar. Möjligtvis är det makten som får klienten att bli tilltryckt av de ord som socialsekreteraren använder.

### **5.5.2 Förhållningssätt till makten i språkbruket**

En av socialsekreterarna uttryckte ett reflekterande över makten på ett sätt som skilde sig ifrån de andras sätt att reflektera över makten i mötet. Hon försöker vända på makten, att hon genom den makt hon har, använder den för att aktivera och stötta klienten, och tala om att hon kan bistå med insatser, när klienten har en vilja att göra någonting.

”Jag försöker prata mycket om vilka styrkor den här personen har utifrån att du har ett driv, utifrån att du har en vilja, så att jag kan bistå dig med insatser. Istället för att säga: jag har insatserna, nu får du sätta igång. Att man försöker vända på det lite grann” (socialsekreterare 4).

Baserat på socialsekreterare 4:s sätt att reflektera över makten kan möjligtvis detta analyseras och ha många gemensamma nämnare med Foucaults (2008) tankar om makten, vilka handlar om ett annat perspektiv än om det tillåtna och det inte tillåtna. Foucault (2008) menar att makterna inte har som grundläggande funktion att förbjuda eller säga ”du skall icke” utan utifrån Foucaults (2008) synsätt ska det produceras en duglighet, en färdighet eller en framställelse av en produkt. Utifrån Foucaults (2008) resonemang kan socialsekreterare 4:s förhållningssätt möjligtvis ses som om hon försöker främja en färdighet hos klienten i stället för att säga: detta ska du göra och detta ska du inte göra, och på detta sätt få klienten att skapa sig en färdighet. Det kan också vara möjligt att se på socialsekreterare 4:s agerande utifrån att makten existerar som en egenskap i relationen och att makten är det drag i relationen som gör att socialsekreteraren får klienten att göra något som denna inte skulle gjort annars, precis som Engelstad (2006) skriver.

Merparten av socialsekreterarna benämner att de erkänner den makt de har, och samtidigt gör denna synlig för klienten. Samtidigt som de i stunden berättar att de nu använder ett krångligt språk men förtydligar det så att det blir begripligt för klienten. Socialsekreterare 2 uttrycker sig på följande sätt:

”För det första så måste vi ju vara klara över att vi liksom erkänner den makt vi har” (socialsekreterare 2)

Vidare uttrycker socialsekreterare 5 sig på följande vis i samma fråga:

”Nu låter det här väldigt formellt, väldigt uppstylat, men det är det här och det här vi ska göra, ja att jag faktiskt säger att det är det” (socialsekreterare 5).

Om socialsekreterarna inte reflekterar och gör medvetna, aktiva val gällande hur de ska förhålla sig till språkbruket kan detta möjligtvis ligga i linje med vad Skau (2007) beskriver kan hända. Hon belyser att när professionsutövare använder ett för klienterna obegripligt språk, fackspråk, kan detta ses som ett led i en maktkamp (Skau 2007). Det finns en möjlighet att analysera socialsekreterarnas yttrande utifrån Foucaults (2008) resonemang och perspektiv, vilket handlar om att armén såg ett problem med disciplineringen av individerna och infogade då en ny maktteknik. De lade då till underofficerer och andra befäl på olika

positioner för att främja effektiviteten och maximera prestationerna. Detta kan möjligtvis appliceras på de socialsekreterare som uttrycker att de behöver uttala och påtala makten de besitter för att nå bättre resultat i arbetet med klienter, möjligtvis kan man skönja en ny eller annan maktstrategi, som möjligtvis inte är lika icketillåtande, vilket iså fall skulle vara i linje med vad Foucault (2008) skriver om.

## **6. Avslutande diskussion**

I problemformuleringen visade jag genom tidigare forskning på att skillnaden i språkbruket mellan de båda parterna kan förstås genom olika grupptillhörigheter i samhället samt hur det finns en kulturklyfta mellan de båda grupperna. Dock har jag genom studien och arbetet med uppsatsen inte kunnat påvisa att det existerar någon större kulturell klyfta, inte i den vida utsträckning som jag hade föreställt mig existerade mellan de båda parterna. Studien har i heller inte kunna påvisa att det faktiskt existerar några skillnader i språkbruket, detta med anledning utav att det endast har intervjuats socialsekreterare och inga klienter, det har i heller inte samlats in så pass mycket material gällande klienternas språkbruk som hade behövts för att genomföra en sådan analys. Utan det denna studie har kunnat påvisa är att de reflektioner som vi har fått ta del utav utifrån socialsekreterarnas utsagor har visat på att de reflekterar över att det finns olikheter som de upplever existerar i språkbruket. Majoriteten av intervjupersonerna upplever att det finns en skillnad mellan språkbruket, och berättelserna utifrån deras reflektioner avslöjar tankar om förhållningssätt till detta. Många av socialsekreterarna uttrycker att de har kunskapen att forma sitt språk utifrån vad klienten behöver och där den befinner sig. Utifrån detta och socialsekreterarnas utsagor och upplevelser kan den kulturella klyftan ses krympa vid detta tillfälle enligt mig, eftersom de öppnar möjligheten till att kunna mötas på lite mer jämlika villkor, även om majoriteten uttrycker att det aldrig kan bli helt jämlikt. Det är dock min mening utifrån socialsekreterarnas upplevelser om att det existerar olika begrepp och språkbruk mellan socialsekreterare och klient att om socialsekreterarna inte formar sitt språk efter situationen, kan möjligtvis den kulturella klyftan återigen öka. Jag anser utifrån de utsagor ifrån det reflekterande socialsekreterarna har givit studien att socialsekreterarna strävar efter att minska den kulturella klyftan och att de gör detta genom att anpassa sitt språkbruk till en mer vardaglig skepnad istället för att använda ett allt för formellt uttryck, eller för den delen, slanguttryck. Detta kan enligt mig i förlängningen få som resultat att utifrån socialsekreterarnas upplevelser

om olika språkbruk att de båda parterna hittar en förståelse för varandra där de använder samma signaler och språkkoder.

Studien resulterade i möjligheten att kunna dra slutsatsen att de tillfrågade socialsekreterarna reflekterar över sitt förhållningssätt till att kommunicera, använda sitt språkbruk och sina uttryck, detta när frågan ställs i en intervjusituation. Jag kan dock inte påvisa att detta reflekterande förhållningssätt skulle vara detsamma i en situation där intervjupersonen skulle befunnit sig i en situation med en klient framför sig istället. Studien resulterade även i att kunna dra slutsatsen att socialsekreterarna berättar att de reflekterar på olika sätt, och dessutom har olika uppfattningar om vad som är viktigt att tänka på när det kommer till förhållningssättet till språkbruket i mötet med klienter. Även utifrån denna slutsats är det viktigt att poängtera att socialsekreterarnas reflekterande inte kan påvisas var detsamma när de har en klient framför sig istället för att befinna sig i en intervjusituation. Utifrån föregående slutsatsresonemang och tillsammans med kommunikationsteorin tolkar jag respondenterna och deras utsagor som att de har olika föreställningar om kommunikation och språkbruk och dess betydelse, och därför uttrycker olika förhållningssätt som enligt dem själva är viktiga. Detta är väldigt intressant eftersom socialsekreterarna ingår i en profession och därmed den kulturen, och ska då enligt den semantiska skolan ha lika uppfattning om en och samma sak, men tydligt visar socialsekreterarna att de berättar att de har olika uppfattningar om förhållningssättet till kommunikationen och språkbruket. Konsekvenserna som jag kan se med att det finns olika uppfattningar om vad som är rätt och fel att förhålla sig till språkbruket är att klienter inte kan garanteras att få lika effektiv behandling hos alla socialsekreterare. Detta eftersom om socialsekreterarna reflekterar på samma sätt i mötet med klienter som de gör när de möter mig i en intervjusituation har olika socialsekreterare olika reflektioner (som de berättar) om förhållningssätt till språkbruket och uttrycken i mötet. Men beaktansvärt är att majoriteten uttryckte att de själva kan välja hur de ska möta klienten, vilket förbättrar möjligheten till att klienten ska få så individanpassat möte som möjligt, detta kräver dock att de reflektioner som har framkommit i studien också existerar i verkligheten i mötet med klienterna, och det är inget som jag kan fastställa i denna studie. Beaktansvärt är att människor som arbetar som socialsekreterare kan ha olika bakgrunder och därför olika kulturbagage med sig in i den professionskultur de arbetar inom, detta skulle möjligtvis således kunna påverka hur de reflekterar över kommunikation, men det är inget jag har kunnat fastställa i denna studie, utan det är något som framtida forskning skulle kunna inrikta sig på.

Genom det material som har blivit insamlat och analyserat tolkar och noterar jag att socialsekreterarna, när de befinner sig i en intervjusituation, är väl medvetna om den makt de innehar både vad gäller deras givna position och därutöver också makten i språkbruket. Men vid tanke om att någon av dem inte var medvetna om makten som finns i språkbruket anser jag utifrån utsagorna och tidigare forskning att det kan finnas en risk för att maktobalansen blir ännu tydligare och mer påtaglig vilket i sin tur, enligt mig kan orsaka konsekvenser för mötet och då mest för klienten. Klienten kan bli kränkt och tilltryckt, detta genom formella och för klienten oförståliga ord och språkbruk. Det är alltså viktigt att socialsekreterarna reflekterar över sina förhållningssätt till språkbruket, uttrycken och kommunikationen. Jag måste tillägga att min tanke och föreställning innan jag startade upp studien var att socialarbetarna inte reflekterade över sina förhållningssätt i alls lika stor utsträckning som de faktiskt visade sig göra. Det är således väldigt positivt enligt mig att de faktiskt reflekterar över sitt förhållningssätt i en bredare utsträckning än vad jag hade föreställt mig. Jag måste dock ha i beaktande att det finns en risk för att socialsekreterarna berättar om sina reflektioner för mig som intervjuare på ett sätt för att i nästa stund göra på ett annat sätt i mötet med klienterna, men detta är inget som har kunnats påvisas i denna studie.

## **6.1 Förslag till framtida forskning**

Till framtida forskare inom samma ämne och område tycker jag att forskning skulle behövas på området: *vilket förhållningssätt till språkbruket och kommunikationen som resulterar i det bästa resultatet*. Detta skulle nödvändigtvis utgå både ifrån de professionellas perspektiv och utifrån klienternas perspektiv för att på bredaste sätt få med så många synvinklar som möjligt. Denna forskning skulle ge svar på vilket förhållningssätt som är mest givande och fungerande när det kommer till hur språkbruket ska hanteras. Ska man prata formellt, eftersom det är på en myndighet man befinner sig, ska man prata vardagligt för att det förstår de flesta – vad går man miste om när man uttrycker sig på så sätt, eller ska man prata med slanguttryck och gå mer in i klienternas jargong? Vidare anser jag dessutom att det inte bara är inom missbruk och beroende som det krävs mer forskning inom språkbruket och förhållningssätten till det, utan det handlar mer enligt min mening om att nå ut till den breda massan av professionsutövare och studera hur andra socialarbetare på andra sektioner förhåller sig till sitt språkbruk i mötet med klienter.

## 7. Referenser

Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2011) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber AB

Antoniussen, Eva-Malin (2009) ”Narkomaners uttryck – en studie om jargongens plats i behandlingsarbete. I Eva Johnsson, Leili Laanemets & Kerstin Svensson: *Narkotikamissbruk – debatt, behandling och begrepp*. Lund: Studentlitteratur

Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber AB

Eide, Tom & Eide, Hilde (2007) *Kommunikation i praktiken – relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Malmö: Liber AB

Engelstad, Fredrik (2006) *Vad är makt?* Stockholm: Natur & Kultur

Fiske, John (1990) *Kommunikationsteorier – en introduktion*. Uppsala: Almqvist & Wiksell

Foucault, Michel (2008) *Diskursernas kamp*. Stockholm/ Stehag: Brutus Östlings Bokförlag

Hydén, Lars-Christer (2001) ”Att bemöta och bemötas”. I *Utan fast punkt – om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete*. 2001-123-32. Stockholm: Socialstyrelsen

Jacobsson, Katarina, Meeuwisse, Anna, Kristiansen, Arne & Harrysson, Lars (2006) *Socialhögskolan rekommenderar: Råd och anvisningar inför uppsatsarbetet*. Socialhögskolan: Lund

Jönson, Håkan (2010) *Sociala problem som perspektiv – en ansats för forskning och socialt arbete*. Malmö: Liber AB

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

Ramirez, José Luis (2001) ”Den omhuldade friheten, vad är det?”. I *Utan fast punkt – om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete*. 2001-123-32. Stockholm: Socialstyrelsen

Skau, Greta Marie (2007) *Mellan makt och hjälp – om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. Malmö: Liber

Swärd, Hans & Starrin, Bengt (2006) ”Makt och socialt arbete”. I Anna Meeuwisse, Sune Sunesson & Hans Swärd (red): *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur

# BILAGA 1

## Intervjuguide

### **Bakgrundsfakta**

Vad heter du?

Ålder?

Hur lång tid som anställd på organisationen?

Vad har du jobbat med innan du började på denna organisation?

Tidigare erfarenheter med arbete inom missbruk- och beroendområdet?

### **#Tema 1: Kommunikation, allmänt**

- Vad är kommunikation för dig i ditt dagliga arbete med missbruksklienter?
- Hur skulle du vilja beskriva att du kommunicerar med klienterna i förhållande till andra människor?
- Reflekterar du över hur du kommunicerar med klienterna?
  - o Vad är det du reflekterar över då?
- Upplever du någon gång att det kan uppstå kommunikationsproblem mellan dig och klienten?
  - o Vad är ett kommunikationsproblem för dig?
  - o När upplever du att kommunikationsproblemet uppstår?
  - o Vad tror du att kommunikationsproblemet beror på?
- Om det någon gång skulle uppstå ett kommunikationsproblem, hur gör du då för att försöka lösa det?

### **#Tema 2: Verbal kommunikation, i form av språkbruk**

- Hur skulle du vilja beskriva ditt språkbruk respektive missbruksklienternas språkbruk?
  - o Om du upplever att ni använder olika språkbruk och uttryck, vad upplever du att detta får för konsekvenser för mötet er emellan?
- När du talar med klienterna, hur upplever du att förståelsen av varandra ser ut?
  - o Vid vilka tillfällen upplever du att ni inte förstår, respektive förstår varandra?
- Vad reflekterar du över i ditt språkbruk när du talar med klienter?
- Hur förhåller du dig till att du kan använda ett professionellt språk?
  - o Om du behöver ändra ditt sätt att tala och uttrycka dig, gör du det då?
  - o På vilket sätt gör du då och varför?
- Finns det tillfällen då du upplever att språkbruket och uttrycken kan innebära makt?
  - o På vilket sätt och, hur förhåller du dig till detta i så fall?



### #Tema 3: Ickeverbalt kommunikation

- Vad är ickeverbalt kommunikation för dig, i ditt arbete med klienterna?
- Hur ser din medvetenhet ut om hur du kommunicerar ickeverbalt?
  - o Hur reflekterar du över din ... i mötet med klienten?
    - Ögonkontakt
    - Ansiktsuttryck
    - Kroppshållning
    - Röst (styrka och klang)
    - Tystnad
      - Gör du aktiva val när du väljer hur du ska förhålla dig till ögonkontakt, ansiktsuttryck, kroppshållning, röst och tystnad? Och hur ser de i så fall ut?
- När du ska hälsa på klienten, hur gör du då?
  - o Hur tänker du när du ska hälsa på klienten, varför väljer du just det sättet du nämner?
- Hur reflekterar du över hur ni ska sitta i rummet?
- Berätta lite om hur det går till när ni ska sätta er på rummet, om var och hur ni sitter.
  - Vad spelar in i valet av hur ni ska sitta i mötet?

### Avslutning

Finns det någonting mer som du skulle vilja tillägga innan vi avslutar?

Informera om att jag kommer att skicka materialet till dem när jag är klar med min studie.

Kontaktuppgifter

Tacka så mycket

## BILAGA 2

### Informationsbladet om kommunikationsstudien

Jag heter Sebastian Hallin och läser den 6:e terminen på socionomprogrammet på socialhögskolan i Lund. Jag ska under denna termin genomföra mitt självständiga examensarbete också kallad C-uppsatsen. För att jag ska kunna genomföra mitt arbete är jag i behov av frivilliga socialsekreterare inom missbruk- och beroendområdet som kan ställa upp på en intervju.

Mitt arbete handlar om hur socialsekreterare ser på sitt förhållningssätt till kommunikationen, språkbruket och uttrycken i mötet med missbruksklienter. Jag är intresserad av att titta på hur socialsekreterare inom missbruk- och beroendområdet reflekterar över hur de använder sitt språk och sina uttryck och om/hur detta kan påverka mötet med klienterna. Dessutom kommer mitt arbete beröra den ickeverbala kommunikationen som socialsekreterarna utövar i mötet. Jag är här intresserad av att titta på hur socialsekreterare tänker och ser på sitt sätt att kommunicera med sitt kroppsspråk, ögonkontakt och röstläge samt hur socialsekreterarna tror att detta påverkar mötet med klienterna.

De socialsekreterare som är villiga att ställa upp kommer att i min uppsats behandlas som anonyma och kommer därför kallas för: intervjuperson 1, intervjuperson 2 och så vidare. Jag tar alltid hänsyn till att studien är helt frivillig att ingå i och att det när som helst under intervjun eller under min process tills arbetet är färdigt är valbart att inte vilja delta längre. Jag kommer inte genomföra några intervjuer om det inte finns ett genuint samtycke från intervjupersonen. Dessutom vill jag ge chanser till de som jag intervjuar att de kan få ta del av min studie och de resultat som jag utvinner av intervjupersonernas intervjuer. Jag kommer att använda mig utav bandspelare under intervjuerna eftersom jag strävar mot att få så hög validitet i min undersökning som möjligt, samt att det socialsekreterarna säger ska bli så korrekt som möjligt.

Det är min stora förhoppning att det finns socialsekreterare som skulle vara intresserade av att hjälpa mig, både för min skull men också för deras skull eftersom de får möjligheten att reflektera över sitt sätt att förhålla sig till sitt språkbruk, kommunikation och uttryck!

Tack så mycket!