

# En studie om stigma och skam i det ekonomiska biståndet

Lagunathan Govender

---

LUNDS UNIVERSITET

Socialhögskolan

Kandidatuppsats (SOPA63)

VT 14



Handledare: Lars Harrysson

# Abstract

Author: Lagunathan Govender

Title: A Study About Stigma and Shame in Social Welfare

Supervisor: Lars Harrysson

Assessor: Anna Angelin

The aim of this research has been to examine how social workers in the field of social assistance view and relate to the phenomena of stigma and shame. Shame being a common experience among welfare recipients, knowledge of how administrators of welfare perceive and respond to their clients' feelings of shame has been sought. Employing a qualitative approach, six interviews were conducted in two municipalities in southern Sweden. The interviewees expressed a variety of different experiences, perceptions and possessed numerous strategies in responding to emotions of shame held by clients. The predominant understanding proved to be that shame among recipients is marginal. Furthermore, several social workers themselves admitted to the experience of shame. Using the theoretical concepts of stigma from the works of Erving Goffman, Richard Titmuss and Paul Spicker, the analysis seeks to understand the dynamics of stigma in the interaction between social worker and client.

Key words: social assistance, welfare, stigma, shame, welfare shame

# Förord

Jag vill här ta chansen att rikta ett stort tack till min handledare Lars Harrysson för all hjälp, stöd och engagemang under projektets gång. Jag vill även tacka alla er som deltagit i denna studie och tagit er tid att träffa mig, och likaså min klasskamrat som hjälpt mig få kontakt med en stor del av intervjupersonerna. Sist men inte minst vill jag tacka min examinator Anna Angelin för goda råd och rekommendationer.

# Innehållsförteckning

<b>Introduktion .....</b>	<b>1</b>
Problemformulering .....	1
Syfte .....	4
Frågeställningar .....	4
<b>Tidigare forskning.....</b>	<b>5</b>
Skamforskning .....	5
Stigma i biståndet.....	6
<i>Stigma och take-up</i> .....	7
Socialsekreterarnas förutsättningar: handlingsutrymme och myndighetsflykten .....	7
Positionering .....	8
Kontext .....	10
<i>Historisk tillbakablick - försörjningsstöd</i> .....	10
Dagens försörjningsstöd .....	12
Systemet möter klienten .....	13
Socialförsäkringssystemet .....	13
Relevanta lagrum .....	13
<b>Teoretiska utgångspunkter.....</b>	<b>15</b>
Stigma .....	15
Skam.....	16
Stigma och skam.....	17
<b>Metod .....</b>	<b>18</b>
Metodbeskrivning .....	18
Metodval .....	19
Styrkor och svagheter.....	20
Urval.....	20
Tillförlitlighet, trovärdighet och reliabilitet .....	22
Etiska överväganden .....	23
Litteratursökning.....	23
Förförståelse.....	24

<b>Socialt arbete – mellan stigmat och skammen.....</b>	<b>26</b>
Socialbidraget – normalitet eller imaginär normalitet?.....	26
Skammen identifieras.....	28
Skammen hanteras .....	30
Skammens funktion .....	33
Skamkänslor bland socialsekreterare .....	37
Myndighetspersonernas skilda roller .....	39
Sammanfattning .....	43
<b>Slutdiskussion: stigmat i det ekonomiska biståndet .....</b>	<b>45</b>
<b>Implikationer för framtida forskning.....</b>	<b>46</b>
<b>Källförteckning .....</b>	<b>47</b>
<b>Bilagor.....</b>	<b>51</b>
Informationsbrev .....	52
Intervjuguide .....	53

# Introduktion

## Problemformulering

Försörjningsstöd är idag den främsta formen av bistånd inom individ- och familjeomsorgen i Sverige (Puide 2000, s. 7). Det innebär att det finns ett stort antal bidragstagare i landet. Samtidigt visar forskning att det finns en rad problem med det ekonomiska biståndet. Det talas både om inre och yttre problem (Angelin 2009, s. 205). Inre problem för bidragstagare handlar om att de ofta bär på skamkänslor, vilket leder till psyko-sociala konsekvenser (Spicker 1984, s. 35; Starrin & Kalander-Blomqvist, 2001; Sutton et al. 2013). Bidragstagande innebär yttre konsekvenser i form av ett stärkt utanförskap som stigmatiseringen ger upphov till (Starrin & Kalander-Blomqvist 2001). Utanförskapet leder i sin tur till att samhällsklyftor ökar. Andra problematiska dimensioner i det ekonomiska biståndet är upplevelser av vanmakt, tvång och kontroll (Angelin 2009; Angelin & Starrin 2012, s. 304-305). Vidare förekommer ord som bidragsfusk och parasiter ofta i samhällsdebatten vilket speglar ett starkt förakt mot bidragstagare (Angelin & Starrin 2012, s. 308).

Det ekonomiska biståndet är en av de främsta hjälpinsatserna i socialt arbete och har en kraftigt fattigdomsreducerande effekt (Socialstyrelsen 1999, s. 170). Trots detta är biståndet högst problematiskt. Av den anledningen är det viktigt att öka kunskaperna om konsekvenserna och problemen som denna hjälpform orsakar för att kunna motverka, lindra eller hantera dem på bästa sätt.

Skamkänslor betraktas som den största och tyngsta konsekvensen av bidragstagande (Angelin 2009, s. 206; Starrin & Kalander-Blomqvist 2001). Enligt Thomas Scheff kan skammen ha en förtryckande, nedbrytande och exkluderande verkan (Starrin 2008, s. 283). Vidare bygger skammen på en norm om självständighet (Angelin & Starrin 2012, s. 304). Samhället kräver nämligen av oss att vi är självständiga och självförsörjande. Detta är en norm som är såväl social som legal, eftersom den inte bara har stöd i människors värderingar och moral utan även i lagstiftningen och den politiska diskursen (ibid., s. 308; Angelin 2009, s. 154). Bryter den enskilde mot normen betraktas han eller hon ofta som en parasit, som lever på andras insatser och hamnar således många gånger i social underlägsenhet (Wyers 1977, s. 962). Vad gäller lagstiftningen manifesterar sig normen i arbetsmarknadspolitiska åtgärder såsom

motprestationer men även genom att bidragstagande är stigmatiserat. Målsättningen är också tydlig att klienten skall bli självförsörjande (Socialstyrelsen 2013). Trots stigmat och skammen är det många som befinner sig i situationer där de inte kan leva upp till detta krav på självständighet och priset för att be om hjälp kan bli dyrt. Å ena sidan hjälper socialtjänsten utsatta grupper ekonomiskt, å andra sidan medföljer en rad andra problem i samband med hjälpen (Angelin & Starrin 2012, s. 302). Vissa forskare går så långt som att hävda att stigma bör uppfattas som en social eller psykologisk kostnad för biståndstagare (Blomberg & Petersson 1999, s. 165; Spicker 1984, s. 36).

Försörjningsstöd är en selektiv och behovsprövad insats. Selektiva insatser har till syfte att rikta en viss hjälp till de som är verkligt behövande. I denna process identifieras och urskiljs de som är ekonomiskt underlägsna och följden blir att de stigmatiseras (Johansson 2008, s. 45-46). Konsekvensen blir att man som socialbidragstagare känner en skam över sin situation som ekonomiskt underlägsen och beroende. Många forskare har intresserat sig för klienters upplevelser av skamkänslor och stigmat i bidraget men förhållandevis lite har skrivits om hur socialarbetarna förhåller sig till dessa företeelser (Angelin 2009; Starrin & Kalanders-Blomqvist 2001).

Forskare har länge kunnat konstatera att det ligger en inneboende stigmatisering i själva biståndet. En myndighet som Socialförvaltningen sänder alltså medvetet eller omedvetet ut stigma, vilket ger upphov till skamkänslor hos klienter. Det professionella perspektivet har förbisetts något och jag menar att det kan vara viktigt att undersöka deras syn på situationen av flera anledningar. Socialsekreterarna, professionella så kallade gräsrotsbyråkraterna på de kommunala socialförvaltningarna, är representanter för såväl myndigheten som samhällssystemet. De står för en myndighets- och maktutövning gentemot medborgarna. De befinner sig alltså i en avgörande position där de spelar en viktig roll. Det råder en konflikt mellan att representera ett system som å ena sidan upplevs stigmatiserande men som å andra sidan bistår människor i nöd (Angelin 2008, s. 300). Hjälpinsatsen blir således komplex och problematisk. Det jag undrar är därför hur biståndshandläggare som arbetar med försörjningsstöd hanterar denna spänning. Hur ser de professionella på stigma och risken för skam i biståndsbedömningarna och hur hanterar de ett upplevt stigma och skamkänslor hos klienter? Hur förhåller sig dessa professionella till de hjälpsökande med tanke på det stigma som implicit existerar i det ekonomiska biståndet? Vad kan det ha för implikationer?

Nybom (2012, s. 16) skriver att: ”Socialbidragsarbetets moraliska prägel, i kombination med handlingsutrymmet för dess tillämpning, utgör tunga skäl för att synliggöra mönster och underliggande värderingar i arbetet”. Socialsekreterares personliga synsätt och värderingar antas ha en stor betydelse för hur de arbetar med och bemöter klienter (Kroll, Blomberg & Kallio 2012, s. 335). Vidare är det professionella bemötandet av stor vikt då det skulle kunna såväl motverka som förstärka upplevelser av skam hos bidragssökande. Dessutom är människors självuppfattning starkt influerat av andras uppfattning av oss (Angelin & Starrin 2012, s. 306). Eftersom skamkänslor uppstår i interaktionen med omgivningen, inte minst med socialtjänsten, blir det viktigt att belysa problematiken ur socialarbetarnas perspektiv. Frågan om socialsekreterarnas förhållningssätt gentemot skam och stigma ställs på sin spets med tanke på att bidragstagare känt sig kränkta av handläggare (Reutter et al. 2009, s. 302).

Socialsekreterarnas förhållningssätt gentemot klienterna kan alltså antas ha en stor inverkan på hur bidragstagarna upplever sin situation. De strukturella ramarna som reglerar socialbidraget är i sig stigmatiserande vilket innebär att stigma finns där oavsett vad socialsekreterarna gör eller inte gör (Spicker 1984, s. 37). Men det som socialsekreterare väljer att göra inom ramarna för sitt handlingsutrymme kan antas ha stor betydelse.

Att samhället kräver av oss att vi borde vara självförsörjande kan som sagt manifesteras i att det ställs motkrav på klienterna. Hur socialsekreterarna hanterar balansen mellan att ställa krav och samtidigt förhålla sig till skamkänslorna hos klienterna, kan vara intressant att undersöka. Min undersökningsfråga kretsar således kring vad som händer när skammen uppenbarar sig i det sociala arbetet, till följd av stigmatiserande krafter, och när hjälpen och förtrycket visar sig vara två sidor av samma mynt.



# Syfte

Syftet är att undersöka hur socialsekreterare som arbetar med försörjningsstöd förhåller sig till företeelserna stigma och skam inom försörjningsstödet.

## Frågeställningar

- Hur ser socialsekreterare på de skamkänslor som bidragstagare kan uppleva?
- Hur hanterar socialsekreterare i praktiken att biståndet, i allmänhetens mening, kan uppfattas som skambelagt?
- Hur uppfattar socialsekreterare samhällsnormen om att medborgaren bör vara självförsörjande?

# Tidigare forskning

Detta avsnitt är uppdelat i olika delar. Dels beskrivs tidigare forskning kring skam, stigma och handlingsutrymme. I anslutning till detta positionerar jag även min egen studie. Jag redogör också för den kontext som socialsekreterarna i studien arbetar i och detta görs genom att beskriva den historiska bakgrunden till försörjningsstödet<sup>1</sup> idag, dess utformning i dagsläget, relevanta lagrum med mera.

## Skamforskning

Många forskare har fokuserat på klientens upplevelse av stigma genom skamkänslor. Skammen anses relatera till en underliggande, överlevnadskraftig norm om att ekonomisk underlägsenhet också innebär social underlägsenhet (Angelin & Starrin 2012, s. 304, 308; Wyers 1977, s. 962). Det är allmänt belagt att en stor del av alla socialbidragstagare upplever det som skamfyllt och stigmatiserat att ha bidrag (Hedblom 2004, s. 64-73; Jönsson & Starrin 1999; Nybom 2012, s. 32). Närmare bestämt uppskattas det att omkring en fjärdedel av alla bidragstagare känner skam. Även om denna grupp är en minoritet är den tillräckligt stor för att frågan om skam och ekonomiskt bistånd ska kunna betraktas som ett anmärkningsvärt problem. Skamfrågan betraktas även av en del som den största och tyngsta konsekvensen av bidragstagande (Angelin 2009, s. 206; Starrin & Kalander-Blomqvist 2001). Detta för att skammen för med sig både psykologiska och sociala problem såsom depression och ett stärkt utanförskap (Spicker 1984, s. 35; Starrin & Kalander-Blomqvist, 2001; Sutton et al. 2013).

Anna Angelin (2009) har i sin avhandling, *Den dubbla vanmaktens logik*, undersökt marginaliserade och långvarigt bidragsberoende ungdomars utsatthet och levnadsförhållanden. I studien framkommer det hur den skamfyllda och stigmatiserade individen befinner sig i en socialt underordnad position som innebär en förnedring och ett lidande. Denna sociala underlägsenhet kallar hon *underordningens tyranni* och det är denna utsatthet som socialsekreterare på något sätt behöver förhålla sig till i sin yrkesutövning (ibid., s. 202-205).

---

<sup>1</sup> I denna rapport väljer jag att använda mig av de modernare begreppen försörjningsstöd och ekonomiskt bistånd men även det äldre begreppet socialbidrag. Det gör jag av två skäl. Dels för att det äldre begreppet fortfarande används i forskning och jag vill knyta an till denna, och dels för att det har en mer negativ klang än de andra två, som låter mer neutrala. Jag anser att det är ändamålsenligt att använda ett begrepp som bär på en känslomässig laddning om avsikten är att lyfta fram den inneboende spänningen.

Vad gäller den majoritet som inte verkar besväras av socialbidraget visar forskning på att det ekonomiska biståndet och även fattigdom i stort har blivit ett förhållandevis vanligt och normalt tillstånd (Dellgran 2008, s. 240). Det talas om en beroendekultur (min översättning: ”dependency culture”) och jag menar att det är viktigt att ha detta i åtanke under läsning av denna rapport (Blomberg & Petersson, s. 158).

I en (vad jag kan se) mycket begränsad utsträckning har forskning även visat att socialarbetare själva kan uppleva skamkänslor över att arbeta i stigmatiserade eller stigmatiserande institutioner. Colton et al. (1997, s. 152-153) utförde en internationell, jämförande studie inom den sociala barnvården i Europa. Den visade att såväl biståndstagare som biståndsgivare upplevde det som stigmatiserat att vara delaktig i just barnvårdsområdet. Båda parterna upplevde ”känslor av stigmatisering” (min översättning: ”feelings of stigmatisation”), det vill säga skamkänslor och att deras personliga värde sjönk i andras ögon.

## Stigma i biståndet

Norman L. Wyers (1977) har skrivit en litteraturöversikt över kunskapsområdet kring skam och stigma. I artikeln presenteras Goffmans teori om stigma och ett antal andra forskare som haft betydelse i kunskapsutvecklingen. Artikeln är skriven i en internationell kontext. Agneta Hedblom (2004) har däremot forskat i en svensk kontext och har skrivit en avhandling vid namn *Aktiveringspolitikens Janusansikte – en studie av Differentiering, Inklusion och Marginalisering*. I denna klargörs hur aktiveringsinsatser i försörjningsstödshandläggningen både kan möjliggöra att marginaliserade människor integreras på arbetsmarknaden men även förstärka utsattheten och marginaliseringen. Exkludering sker till följd av en stereotyp differentieringsform där klienter hamnar i specifika kategorier utifrån exempelvis kön och etnicitet, vilket är en form av stigmatisering.

Flera frågor berörs i avhandlingen som har relevans för denna studie. Den främsta är att biståndshandläggares personliga värderingar inverkar på handläggningen och bedömningarna (Hedblom 2004, s. 35). I avhandlingen påpekas just problemet att tjänstemännens höga arbetsbelastning och brist på tid begränsar deras möjligheter att träffa klienter personligen (ibid., s. 204). Bristen på kommunikation mellan handläggare och klient leder till att handläggarens beslut och bedömningar baseras på förutfattade meningar snarare än en mer verkligt förankrad förståelse av den sökandes faktiska situation. Detta är relevant för denna studie med tanke på att det är just handläggarnas egna perspektiv (åsikter och värderingar)

som undersöks. För övrigt behandlas även frågor som betydelsen av sanktioner, krav och motkrav samt kontroll i interaktionen mellan handläggare och klient (ibid., s. 64-73). Bidragstagare har nämligen i Hedbloms studie upplevt inslag i bidragsförfarandet som straff och kränkningar och har beskrivit beroendeställningen ”som att sitta i fängelse”. Dessa inslag är exempel på problematiska dimensioner och aspekter i den dynamiska interaktion som jag intresserar mig för i denna studie. För övrigt är avhandlingens titel också intressant eftersom ordet *janusansikte* illustrerar den konflikt som socialsekreterare kan behöva hantera mellan de kontrollerande och de hjälpande funktionerna (Angelin 2008, s. 300; Levin 2008, s. 90).

### Stigma och non take-up

Stigma har länge ansetts ha en avskräckande effekt på så vis att det ser till att många som eventuellt hade varit berättigade ekonomiskt bistånd inte ansöker om det på grund av de konsekvenser som stigmat innebär (Spicker 1984, s. 19). Stigma har alltså den effekten att den bidrar till att efterfrågan och upptaget av ekonomiskt bistånd inte stiger alltför mycket. Det innebär också en påtryckning på bidragstagarna. Med andra ord handlar denna fråga om relationen mellan upptaget (take-up) av ekonomiskt bistånd och det inneboende stigmat (Blomberg & Petersson 1999 s. 158; Zhou 2012). ”The problem of non-take up” berör utmaningen i att motverka stigmat så att fler människor som faktiskt har ett behov av offentligt försörjningsstöd, men som avstår på grund av stigmat, ska kunna ansöka om det utan att bli stigmatiserade. Däremot råder det en viss oenighet på forskningsområdet över den avskräckande effekt som stigmat anses ha (Spicker 1984, s. 36; Zhou 2012).

## Socialsekreterarnas förutsättningar: handlingsutrymme och myndighetsflykten

Socialtjänsten är en kommunal verksamhet som ansvarar för socialbidragshandläggning (Nybom 2012, s. 11). Den formella makten ligger hos de folkvalda nämndpolitikerna (socialnämnden) men i praktiken är besluten delegerade till de professionella socialsekreterarna (ibid.). Socialsekreterarnas handlingsutrymme regleras av socialtjänstlagen på en övergripande, statlig nivå och av lokala riktlinjer på kommunal nivå (ibid., 12, 120). Riktlinjerna utgör mer konkret och praktisk vägledning för tjänstemännen (ibid., s. 15).

Socialtjänstlagen är en ramlag vilket innebär att den har vissa grundläggande regler och att det saknas förtydligande rättsregler (Åström 1988, s. 120). I praktiken innebär det en stor lokal

frihet eftersom myndigheterna får mandat att tolka denna breda lag vilket i förlängningen innebär ett stort handlingsutrymme för handläggarna (Nybom 2012, s. 15). Socialstyrelsen publicerar regelbundet föreskrifter och allmänna råd som vägledning för kommunala socialförvaltningar.

Trots att socialsekreterarnas position i organisationen formellt sett är förhållandevis svag, anses socialarbetarna ofta ha en stor makt i praktiken (Åström 1988, s. 182-183). Begreppet gräsrotsbyråkrater eller närbyråkrater (street-level bureaucrats) används ofta i diskussioner om socialsekreterarnas handlingsutrymme (Bengtsson 2005, s. 60; Nybom 2012, s. 15). De anses nämligen ofta ha stor handlingsfrihet, vilket i förlängningen innebär inflytande över socialtjänstlagens genomförande. Samtidigt bör det nämnas att det råder en viss oenighet bland forskare huruvida handläggningen i ekonomiskt bistånd är professions- eller förvaltningsstyrt (Nybom 2012, s. 17). Frågan är alltså vad som mest styr handläggningen – byråkratiska regler och roller eller professionell kunskap och kompetens.

För övrigt är arbetet med försörjningsstöd förknippat med förhållandevis låg status samt besvärliga arbetsvillkor såsom en byråkratisk organisationsstruktur, hög arbetsbelastning och hot och våld (Dellgran 2008, s. 236-237). Dessa problematiska dimensioner kring att arbeta med försörjningsstöd som socialsekreterare utgör sammantaget vad som kallas ”flykten från myndighetsutövningen” (Kroll et al. 2012, s. 359).

## Positionering

Hur relaterar då min forskningsfråga till forskningsområdet? Socialbidragsforskningen i Sverige kan delas in i tre kategorier, utifrån de tre nivåerna mikro, meso och makro (Salonen 1994, s. 33). Makrostudier fokuserar på socialbidragets omfattning på ett övergripande plan medan meso-orienterade studier undersöker organisering och handläggning. Mikrostudier tenderar i stället att inrikta sig på klienters eller den enskilda medborgarens upplevelser och erfarenheter, ofta genom kvalitativa ansatser. För att positionera denna studie i relation till dessa forskningsinriktningar skulle jag säga att denna undersökning (såvitt jag vet) är något ovanlig i den bemärkelsen att det är en mikrostudie av kvalitativ art som intresserar sig för biståndshandläggarna snarare än klienterna. Den syftar till att genom ett så kallat aktörsperspektiv få en djupare inblick i socialsekreterarnas sätt att hantera problematiken stigma i deras arbetssituation. Detta gör den dels genom att studera handläggarnas diskretion,

det vill säga deras handlingsutrymme, och dels genom att undersöka de förutsättningar och villkor som omgärdar och reglerar det.

Forskningsområdet är, enligt min uppfattning, inte alls lika uttömmande när det gäller hur socialarbetare förhåller sig till frågor om stigma och skam. Forskningen tenderar att betrakta biståndshandläggarna som en "underordnad" del i ett stigmatiserande system. I andra sammanhang beskrivs socialarbetarnas handlingsutrymme som omfattande (Nybom 2012, s. 15) men när det kommer till frågor om stigma verkar utrymmet vara mer begränsat. Inom ramarna av institutionen verkar socialarbetarna ha mycket begränsade möjligheter att hantera eller förhålla sig till stigma och skam. Så kan det mycket väl vara. Men att detta perspektiv slår fast relationen mellan socialarbetaren och institutionen som på förhand given och något förenklad, kan ha vissa implikationer. Jag menar att ett sådant perspektiv mörklägger något, nämligen socialsekreterarnas utrymme. Denna studie försöker i stället (i alla fall temporärt) frikoppla socialarbetarna från institutionen och systemet de befinner sig i för att i frågor om stigma ge dem ett utrymme, en talan. Genom ett aktörsperspektiv kan undersökningar öppna upp för deras syn på en problematik som finns i det sociala arbetet som stort, ett spänningsförhållande mellan stigmat i samhällssystemet och skammen hos individen. (Förhoppningsvis kan en sådan ansats berika den nuvarande förståelsen av företeelserna stigma och skam i det sociala arbetet.).

Det vore troligen en överdrift att försöka positionera socialarbetarna mellan institutionen och klienten eftersom de naturligtvis representerar institutionen. Detta är inte min avsikt heller. Jag försöker snarare synliggöra deras situation som aktörer i institutionen och systemet. Frågan är hur de hanterar och förhåller sig till spänningsförhållandet mellan systemets (institutionens, samhällets) stigmatiserande tryck och klientens underordning. Min studie inriktar sig alltså på det förhållandevis omdiskuterade samhällsfenomenet skam, men med en mindre vanligt förekommande infallsvinkel, nämligen att undersöka de professionellas syn på bidragstagarnas upplevelser av skam.

Mycket har skrivits om socialarbetarnas kluvenhet mellan att å ena sidan tillfredsställa organisationens intressen, och å andra sidan klientens (Svensson, Johnsson, Laanemets 2008, s. 55). Dessa forskningsinriktningar intresserar sig inte sällan för hur spänningsförhållandet mellan organisationens och klientens intressen tar sig uttryck i interaktionen mellan socialarbetare och klient samt vad detta får för konsekvenser. Lite verkar däremot ha skrivits

om detta spänningsförhållande i relation till stigma och skam.

Jag är medveten om att syftet i undersökningen är brett formulerat. Jag har undersökt socialsekreterarnas förhållningssätt och det har jag gjort genom att inrikta mig på deras perspektiv på interaktionen med klienter samt i handläggningen och bedömningen. Utöver detta har jag även intresserat mig för handläggarnas syn på generella attityder i samhället gentemot biståndstagare. Syftet mynnar ut i undersökningsbara frågor som rör socialsekreterarnas erfarenheter, uppfattning, sätt att hantera skammen och den norm som ligger till grund för den.

## Kontext

### Historisk tillbakablick – försörjningsstöd

För att förstå den interaktion som pågår mellan socialsekreterare och bidragstagare i dagens samhälle kan man behöva sätta sig in i den historiska bakgrunden till försörjningsstödet. Om inte annat har socialtjänstlagen sina rötter i de gamla fattigvårdslagarna (Swärd 2008, s. 28). Under medeltiden var det kyrkan som stod för hjälpen till fattiga (Dahlberg et al. 2008, s. 12). Först på 1500-talet började fattiglagar införas och då blev fattigdom ett socialt problem (Sunesson 2012, s. 87; Swärd 2008, s. 20-21). Fattiglagarna präglades av negativa attityder gentemot fattiga, exempelvis genom att de ansågs vara lata och arbetsovilliga. Lagarna syftade i första hand till att motverka politisk oro och oordning i samhället, bland annat genom att försöka reglera och göra slut på tiggeriet. Politiska strömningar som sökte förbättra för fattiga människor kom på 1600-talet men det var inte förrän på 1800-talet som den första nationella fattigvårdsförordningen fastslogs. Denna var i huvudsak till gagn för den fattige, eftersom den organiserade den hjälp som socknarna (kommunerna) erbjöd fattiga (Swärd 2008, s. 22). Socknarna blev nu skyldiga att pröva fattigas hjälpbehov. Trots att förordningen var nationell i lagstiftningen var lokala förutsättningar trots allt mycket olika och socknarna kunde ta sig friheten att på egen hand bestämma utformningen av den lokala fattigvården.

I slutet av 1800-talet och i början av seklet därpå framfördes mycket kritik mot den rådande fattigvården vilket ledde till att fattigvårdslagen infördes 1918 (Swärd 2008, s. 22-25). Denna lag förbättrade sannerligen villkoren för fattiga bland annat genom att fattighusen upphörde och fattigauctioner förbjöds. Vid denna tid fanns också en misstro på statlig nivå mot hur kommunerna tillhandahöll hjälp till behövande (ibid., s. 26).

Efter andra världskriget utvecklades en ny syn på socialpolitikens funktion i samhället (Swärd 2008, s. 26-27). Ett universellt och generellt socialförsäkringssystem började nu ta form, exempelvis genom införandet av barnbidrag och bostadsbidrag. På mitten av 1900-talet kom den nya socialhjälp lagen som hade till syfte att ersätta och undanröja logiker från fattigvårdstraditionen. Den förbättrade villkoren för fattiga ytterligare, bland annat genom att socialhjälp nu blev en rättighet. Vidare utgjorde den ett komplement till det generella försäkringssystemet som skulle inträda när det systemet visade sig vara otillräckligt. Runt denna tid ersatte en tjänstemannaförvaltning den tidigare lekmanförvaltningen vilket innebar att utbildade socialarbetare nu kunde utföra politikerns arbetsuppgifter (ibid., s. 28). År 1980 kom den första socialtjänstlagen (SoL) som syftade till att sammanföra lagar från olika verksamhetsområden till en ramlag (Swärd 2008, s. 28).

Som redogörelsen ovan visar har hjälpen till fattiga förändrats avsevärt över tid. Däremot har vissa sekelgama tendenser mer eller mindre varit närvarande under hela utvecklingen, fram till idag. Några exempel är kommunernas starka inflytande och olikheter bland kommunernas sätt att organisera hjälpen, behovsprövningen som separerar värdiga från ovärdiga (de som har rätt från de som inte har det) samt systemets tendens att stigmatisera sina klienter (Swärd 2008, s. 21, 28).

I modernare tider har SoL och dess ramlagskonstruktion gällande rätten till bistånd omformulerats vid tre tillfällen, 1980, 1998 samt 2002 (Nybom 2012, s. 13-14). Lagen ersatte de tidigare lagarna om socialhjälp, barnavården och nykterhetsvården. Trots ändringar i SoLs innehåll har lagen som målinriktad ramlag inte ändrats vad gäller dess grundläggande principer, som exempelvis helhetssynen (Hollander 2012, s. 33-35). Däremot har den enskildes överklagningsrätt skiftat mellan att vara mer eller mindre begränsad (ibid.). Dessutom innebar förändringen som skedde 1998 hårdare krav på den enskilde genom att kommunerna fick ökat ansvar för att aktivera klienter (ibid., s. 33, 37). Det har även genomförts senare ändringar som ökat motkraven gentemot biståndssökande, vilket är indikationer på att logiker från fattigvårdstraditionen lever kvar än idag (ibid., s. 38).

Att SoL har karaktären av en ramlag har syftat till att ge kommuner större frihet till att kunna anpassa lagen efter olika behov (Hollander 2012, s. 33-35). Detta ger socialarbetarna en större flexibilitet i handläggningen samtidigt som det ökar risken för godtycke och bristande



rättsäkerhet. Att lagen är tämligen svårtolkad har i praktiken inneburit att den haft en undanskymd roll i beslutsfattandet (ibid.). Socialarbetare använder sig nämligen mer av lokala riktlinjer fastställda av kommunala politiker.

## Dagens försörjningsstöd

Ekonomiskt bistånd, även kallat försörjningsstöd eller socialbidrag, är en selektiv insats (Nybom 2012, s. 11; Socialstyrelsen 2013, s. 11). Det betyder att den riktar sig till en specifik grupp som genom en individuell behovsprövning anses vara i ett faktiskt behov av ekonomisk hjälp (Milton 2006, s. 22). Det är det generella välfärdssystemets sista skyddsnät och ska fungera som ett ekonomiskt stöd för de som inte kan vända sig till de generella systemen. Socialbidraget är således separat från samhällets generella trygghetssystem, Socialförsäkringssystemet. Det ekonomiska biståndet ska i regel endast utgöra en tillfällig lösning på människors försörjningsproblem (Socialstyrelsen 2013, s. 11).

Försörjningsstödet består av två delar, en riksnorm samt bistånd för skäliga kostnader (Socialstyrelsen 2013, s. 48). Riksnormen fastställs årligen av regeringen och är densamma för alla människor i hela landet. Biståndet för skäliga kostnader görs däremot utifrån en individuell bedömning och avser vanliga, regelbundna behov. Utöver försörjningsstöd kan bistånd ges för tillfälliga eller ”sällan förekommande” behov, för att den enskilde ska kunna uppnå en skälig levnadsnivå (ibid., s. 69). Tre typer av förutsättningar behöver uppfyllas för att ha rätt till socialbidrag (Nybom 2012, s. 11). Dessa är ekonomiska förhållanden (till exempel inkomster), ekonomiska tillgångar (såsom bil och besparingar) samt den sökandes skyldigheter (exempelvis att söka andra möjliga ersättningsformer såsom genom arbete eller arbetslöshetsersättning, i folkmun även kallat A-kassa).

Den främsta orsaken till att människor vänder sig till socialtjänstens individ- och familjeomsorg, som är ett av socialtjänstens tre huvudsakliga verksamhetsområden, är just behovet av ekonomiskt bistånd (Nybom 2012, s. 11; Socialstyrelsen 2013, s. 11). Människors behov av socialbidrag anses dels bero på strukturella faktorer, såsom arbetslöshet och socialförsäkringarnas konstruktion, och dels individuella faktorer, som till exempel ålder, utbildningsnivå och etnisk bakgrund (Socialstyrelsen 2013, s. 11). Antalet socialbidragstagare anses vara stort. Det växer dessutom, på grund av brister i det generella socialförsäkringssystemet, såsom otillräcklig arbetslöshetsersättning för arbetslösa (ibid., s.

12, 21). För övrigt har en del kommuner i praktiken en särskild mottagningsenhet dit nysökande vänder sig (Nybom 2012, s. 11). Dessa mottagningar kan betraktas som grindvakt eftersom det här sker en första filtrering av de som tänkt söka ekonomiskt bistånd.

## Systemet möter klienten

Företeelserna stigma och skam existerar i den dynamiska interaktionen mellan den professionella socialsekreteraren och den bidragssökande klienten. Det professionella mötet är komplext och inrymmer många frågor och problem. När en medborgare ansöker om försörjningsstöd kommer denne i kontakt med en professionell men möter samtidigt en hel myndighet, ett system och makten är således ojämn (Johansson 2006, s. 150). Makten är alltså ett centralt problemområde (ibid., s. 153). Att maktfördelningen är ojämn ställer stora etiska krav på socialarbetaren för att undvika maktmissbruk. Detta blir särskilt svårt med tanke på de kontroller som ska göras samt att bidragsbedömning är en form av myndighetsutövning.

## Socialförsäkringssystemet

För att förstå det sammanhang i vilket socialsekreterare möter bidragssökande i sitt dagliga arbete är det viktigt att förstå de förutsättningar som finns för människor med ekonomiska problem. Det svenska välfärdssystemet betraktas ofta som generellt och heltäckande men enligt flera forskare är detta en myt. Som Milton (2006, s. 22) uttrycker det:

”En central del av den svenska välfärdspolitikens grundval är att det primärt är genom prestationer på arbetsmarknaden som man förvärvar rätten att få tillgång till socialförsäkringssystemet, som skall skydda människor inte bara vid arbetslöshet utan också vid exempelvis sjukdom och hög ålder.”.

Ovanstående citat visar att det huvudsakligen är medborgare som har eller har haft en förankring på arbetsmarknaden som kan förlita sig på statens skyddsnet. Personer som inte arbetat och betalat skatt i tillräcklig utsträckning står därför i en förhållandevis osäker position i förhållande till det statliga skydd som erbjuds de flesta människor i samhället.

## Relevanta lagrum

De lagar som är relevanta för min undersökning gäller huvudsakligen den enskildes rätt till ekonomiskt bistånd (försörjningsstöd), vilket utgör en del av förutsättningarna för socialsekreterarnas handlingsutrymme. Denna rätt regleras i Socialtjänstlagen, i 4 kap. 1 §, och lyder enligt följande:

Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt.

Vid prövningen av behovet av bistånd för livsföringen i övrigt får hänsyn inte tas till den enskildes ekonomiska förhållanden om rätt att ta ut avgifter för biståndet regleras i 8 kap. Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv. Lag (2010:52)

Det finns preciserande lagar som till exempel 4 kap. 2 § och 3 § SoL, som handlar om att bistånd får ges utöver vad som följer av 4 kap. 1 § om särskilda skäl föreligger, om riksnormen och vad som betraktas som skäliga kostnader.

# Teoretiska utgångspunkter

I detta avsnitt klargörs de huvudsakliga teoretiska utgångspunkter som jag använt i analysen, nämligen begreppen stigma och skam. I anslutning till detta presenteras också de teoretiker som spelat en avgörande roll i utvecklingen av förståelsen av begreppen. Slutligen redogör jag för relationen mellan stigma och skam.

## Stigma

*Stigma* är ett sociologiskt begrepp som utvecklades av Erving Goffman på 1960-talet. Hans definition lyder såhär:

När främlingen befinner sig i vår närvaro, kan det framgå att han besitter någon egenskap som gör honom olik de övriga personer som tillhör den kategori där han inplaceras, någon mindre önskvärd egenskap. På så vis reduceras han i vårt medvetande från en fullständig och vanlig människa till en kastmärkt, en utstött människa. Att stämplas på det sättet innebär ett stigma, i synnerhet då den vanhedrade effekten är omfattande; stundom kallas det också oförmåga, oduglighet, handikapp. Det innebär en speciell diskrepans mellan den virtuella och den faktiska identiteten. (Goffman 2014, s. 10)

Stigma är som vi ser en form av stämpel som en individ får som en konsekvens av att avvika från det normala (Goffman 1963, s. 4-5). Stigmat medför att individen betraktas som ovärdig, diskreditabel och diskrimineras således på grund av detta. Vidare redogör Goffman för tre olika typer av stigma. Den ena är fysiska deformationer i alla dess olika slag och en annan är stamtillhörighet vilken kan röra sig om ras, nation eller religion. En annan form av stigma, som är den av relevans i denna studie, är karaktärsstigma. Det är en form av skönhetsfläck som individen bär då det anses vara något fel på dennes personlighet och identitet.

Den sociala interaktionen mellan den normale och avvikaren bygger på en typ av rollspel där båda parterna antar ett visst beteende som anses lämpligt utifrån den roll de har (Goffman 2014, s. 133). Detta betyder att den stigmatiserade inte bara bär på ett stigma utan förväntas även bete sig som om dennes personlighet är annorlunda och avvikande. Det ligger trots allt implicit i stigmatiseringen att den som bär ett stigma till sin natur måste vara annorlunda och inte bara det stigmatiserade attributet som individen bär. Detta rollspel benämner Goffman *imaginär acceptans* eller *imaginär normalitet* (ibid.).

Richard Morris Titmuss (Johansson 2008, s. 41-49) var en brittisk forskare och förgrundsgestalt inom det socialpolitiska området. Han är den främsta som kopplat ihop det teoretiska och abstrakta begreppet stigma med det ekonomiska biståndet. Han menade att stigmat utgjorde en av de mest centrala frågorna i biståndet. Trots att försörjningsstödet har till syfte att omfördela resurser i samhället och integrera ekonomiskt underlägsna människor i samhället, orsakas det motsatta. Eftersom det är en selektiv insats, som genom en behovsprövning urskiljer vissa människor, stigmatiseras dem vilket i förlängningen förstärker deras utanförskap och sociala ställning.

Titmuss resonemang stärks bland annat av amerikansk forskning som visat hur stigmatiserande strukturer fungerar som makthavarnas verktyg för att utöva social kontroll och upprätthålla klasskillnader (Piven & Cloward 1993, s. 409). Dessa forskare har även påpekat att det främsta syftet med ekonomiskt bistånd är just att kontrollera och regera medan syftet att hjälpa endast är sekundärt.

Paul Spicker är en nutida forskare på det socialpolitiska området som byggt vidare på både Goffmans och Titmuss resonemang och som i avhandlingen *Stigma and Social Welfare* (1984) undersökt relationen mellan ekonomiskt bistånd och stigma. Spicker har studerat och redogjort för många av de stigmatiserande mekanismer som infinner sig i institutioner som tillhandahåller försörjningsstöd. Han diskuterar varför just det ekonomiska biståndet bär ett stigma samt vilka implikationer det har i samhället. Den mest centrala slutsatsen som framträder i analysen är att specifika hjälpinsatser såsom ekonomiskt bistånd inte i sig verkar vara stigmatiserande (Spicker 1984, s. 56). Det förefaller enligt Spicker snarare som att ett stigma fäster sig vid personer med vissa egenskaper och problem (eftersom personer som söker försörjningsstöd ofta har dessa egenskaper och problem blir det ekonomiska biståndet således stigmatiserande, vilket kan förefalla motsägelsefullt). Trots att det finns olika typer av stigma, har alla stigmatiserade individer gemensamt att de betraktas som annorlunda och exkluderas således från majoritetssamhället (ibid., s. 161).

## Skam

Mycket har forskats kring just skam, särskilt inom sociologin (Angelin & Starrin 2012, s. 313). Den amerikanske sociologen Thomas Scheff är en av de främsta som bidragit till vår förståelse av skamkänslan (Starrin 2008, s. 283). Skam är en mycket stark och komplex

känsla som uppstår i interaktionen med andra människor (Angelin & Starrin 2012, s. 312-313). Det är också en djupt problematisk känsla eftersom den bryter ner den egna självbilden och orsakar psykisk ohälsa i form av ångest och depression. Det är även en nyckelkomponent i en människas moraliska känsla och den bör även betraktas som en relationskänsla då den uppstår när sociala band hotas (Starrin 2008, s. 283).

En ytterligare problematisk aspekt med skam är att den kan generera ny skam, eftersom man skäms över att man skäms (Angelin & Starrin 2012, s. 312-313). Just detta gör att skamkänslan blir särskilt problematisk för den individ som bär den. Lager läggs på lager vilket i praktiken innebär att så fort en individ börjat skämmas över ”skavanken”, växer denna känsla.

## Stigma och skam

Goffman skriver att skamkänslan är ett centralt problem för den stigmatiserade (Goffman 1963, s. 7). Vidare betraktas skamkänslor av flera forskare som *känslor av stigma* (min översättning: ”feelings of stigmatization”) vilket visar på den starka kopplingen mellan stigma och skam (Colton et al. 1997, s. 152-153 ; Spicker, 1984, s. 31). Min utgångspunkt i denna uppsats är alltså att skam är ett uttryck för ett upplevt stigma som den ekonomiskt utsatte kan bära genom ett karaktärsstigma (Goffman 1963, s. 4-5).

# Metod

## Metodbeskrivning

För att få tag på intervjupersoner tog jag till en början kontakt med försörjningsstödsenheten i en mellanstorstad i Skåne via mail och telefon. En socialsekreterare ställde snabbt upp på intervju och sa att han mailade ut mitt informationsbrev till 70 andra socialsekreterare som arbetade med ekonomiskt bistånd. Ingen av dessa hörde av sig. Efter några veckor kontaktade jag därför tre närliggande kommuner samt ett par andra mindre städer. I en av de närliggande kommunerna arbetar en klasskamrat och jag bad därför henne fråga runt lite. Men det ledde inte till någon intervju. Flera veckor passerade utan att jag fick tag i fler intervjupersoner. Jag förmodar att mina svårigheter att få tag på intervjupersoner kan ha olika förklaringar. Det kan bero på biståndshandläggarnas höga arbetsbelastning men det kan också vara så att stigma och skam är ett känsligt ämne.

Efter betydande svårigheter att hitta intervjupersoner hjälpte en vän mig. Hon är själv anställd på försörjningsstödsenheten i staden dit jag först vänt mig. Hon ordnade så att jag fick ytterligare tre intervjuer, med fyra socialsekreterare (en par-intervju). Det var alltså med hjälp av denna vän som jag fick tillträde till enheten. I samband med detta fick jag även svar från en utav de mindre städer som jag kontaktat. Det ledde till två intervjuer. Sammanlagt har jag alltså utfört sex intervjuer, med sju socialsekreterare, som alla arbetar med ekonomiskt bistånd i två olika städer (fem från en stad och två från en annan).

Som en förberedelse inför min första intervju gjorde jag en mindre, informell pilotintervju med en klasskamrat som arbetat med försörjningsstöd i cirka två månader. Detta gav mig möjlighet att få lite feedback på min intervjuguide (se bilaga). De ”riktiga” intervjuerna har utförts i olika samtalsrum på försörjningsstödsenheterna där socialsekreterarna arbetar. Jag spelade in intervjuerna med hjälp av diktafon. Det gjorde jag dels för att inte distraheras av att behöva anteckna och dels för att undvika felaktigheter i det utskrivna materialet. När jag transkriberat intervjuerna har jag kodat dem utifrån mina frågeställningar, centrala teman som utgjort grunden i min intervjuguide samt intressanta mönster som visat sig i materialet. Jag har fått respondentvalidering på så vis att jag mailat ut samtliga transkriberingar till intervjupersonerna, förutom till en som inte var intresserad av det (Bryman 2011, s. 355). På så vis har nästan alla deltagande fått möjlighet att ge synpunkter på min empiri men ingen har

haft det. Jag har utfört mindre språkliga justeringar i de citat som jag har valt att presentera i rapporten för att underlätta för läsaren. Jag har varit noga med att innebörden i citaten inte förändrats.

Kontinuerligt under projektets gång har jag både läst och skrivit. Jag har läst in mig på forskningsområdet och i samband med detta skrivit ett textmaterial som en form av sammanställning. Jag har aktivt använt detta för att tolka och på så vis berika min egen empiri. Inläsningen på området har även gjort det möjligt för mig att kontextualisera min studie.

Jag har även behövt inhämta annat material för att kunna belysa forskningsproblemet så väl som möjligt. Jag har tagit del av relevanta lagrum, en handbok om ekonomiskt bistånd skriven av Socialstyrelsen (2013), lokala riktlinjer för försörjningsstödsenheterna samt ett par prejudicerande rättsfall från Förvaltningsdomstolen. Dessa källor har således kompletterat den empiri jag samlat in genom intervjuerna.

## Metodval

För att ta reda på hur vissa människor upplever ett fenomen är metoder som går direkt till källan inte att underskatta. Att intervjua socialsekreterarna själva är både relevant och lämpligt. För att kunna gå på djupet och verkligen få en ingående förståelse för socialsekreterarnas egna, subjektiva upplevelser är det kvalitativa metoder och i synnerhet intervjuer som är lämpliga (Ahrne & Svensson 2011b, s. 56; Aspers 2007, s. 27; Bryman 2011, s. 362). De sex intervjuer som jag genomfört har varit tillräckligt många för att generera en innehållsrik och nyanserad empiri. Jag är medveten om att fler intervjuer än så säkert hade kunnat tillföra mer intressant material. Jag har inte gjort fler på grund av de tidsbegränsningar jag haft.

Jag har valt att göra semi-strukturerade intervjuer eftersom jag velat ha en viss flexibilitet i intervjuerna, så att intervjupersonerna fått möjlighet att ta upp de punkter som de själva ansett vara relevanta och dessutom kunnat uttrycka sig i sina egna termer (Bryman 2011, s. 341, 413-415; May 2001, s. 162-163). De semi-strukturerade intervjuerna har även tillåtit mig som intervjuare att spontant ställa fördjupande frågor om intressanta teman som dykt upp i intervjun. Eftersom undersökningen är fokuserad på vissa frågeställningar passar det inte att ha ostrukturerade intervjuer då den stora friheten skulle kunna försvåra besvarandet av



frågorna. En intervjuguide har i stället utformats utifrån de centrala frågor som undersökningen berört.

## Styrkor och svagheter

Kvalitativa intervjuer har både styrkor och svagheter. Den främsta fördelen är att man som forskare kommer åt människors upplevelser och erfarenheter (Ahrne & Svensson 2011b, s. 56). Vidare möjliggör ”närheten” en djupare inblick i det undersökta (Bryman 2011, s. 371). Som tidigare nämnts är det i semi-strukturerade intervjuer även möjligt att fördjupa sig i teman som uppkommer under intervjun som anses vara särskilt intressanta.

En begränsning med kvalitativa studier är att det ofta är svårt att generalisera forskningsresultatet till andra miljöer (Bryman 2011, s. 369). Det som sägs i en intervju är kontextuellt och uttrycks i ett visst sammanhang. Informanterna är ett fåtal och den insamlade empirin kan således inte betraktas som representativ för andra aktörer i andra sammanhang. Däremot kan denna studie, genom teoretisk generalisering, bidra till kunskap som sträcker sig bortom denna studiemiljös gränser (ibid.). Med andra ord skulle de resultat och slutsatser som nås i denna studie kunna ge en fingervisning om vilka mönster som kan vara intressanta för annan forskning, i andra miljöer, att undersöka.

En nackdel med semi-strukturerade intervjuer kan vara att min förförståelse inverkat på formuleringen och val av intervjufrågorna (Aspers 2007, s. 137). Detta har jag hanterat på olika sätt, bland annat genom att använda min intervjuguide som vägledning snarare än en mall. På så vis har jag kunnat anpassa mina frågor till intervjupersonerna då jag märkt att de har ett annat perspektiv än vad jag haft när jag formulerat frågorna i guiden.

## Urval

Som tidigare nämnts har undersökningen utförts på mikro-nivå där den endast fokuserar på en mycket liten och avgränsad grupp respondenter (Bryman, 2011, s. 372). Jag har intervjuat sju personer, i totalt sex intervjuer (en par-intervju), i två städer och har utgått ifrån en kombination av olika urvalstekniker (Bryman 2011, s. 350, 434). Dessa är strategiskt, bekvämlighets- och snöbollsurval. Detta har jag gjort på följande vis. Jag har intervjuat de personer som jag ansett vara relevanta utifrån mina forskningsfrågor, det vill säga socialsekreterare som arbetar med försörjningsstöd och som har erfarenhet av kontakt med klienter i dessa ärenden. För att komma i kontakt med dessa har jag sökt mig till

Socialförvaltningarnas försörjningsstödsavdelningar. Detta är en form av strategiskt urval. Eftersom jag inte varit inriktad på att vända mig till en specifik avdelning eller biståndshandläggare med vissa specifika arbetsuppgifter har jag sökt mig till alla ekonomienhetens avdelningar. De svårigheter jag stött på med att hitta intervjupersoner har gjort att jag helt enkelt fått nöja mig med vad jag fått. Det kan ses som ett bekvämlighetsurval. Att en klasskamrat som är anställd på en viss enhet frågat sina kollegor om de kunde tänka sig ställa upp är en form av snöbollsurval.

Urvalsteknikerna jag använt har naturligtvis vissa svagheter. Den främsta kan vara att en stor del av intervjupersonerna var från en specifik avdelning (väljer att inte namnge denna på grund av etiska skäl, jag återkommer till detta). Att som forskare rikta sig till en specifik grupp kan innebära en begränsning vad gäller variation. Intressant nog uppmanade flera av intervjupersonerna på den avdelning dit jag vände mig att en annan avdelning hade striktare motkrav och att jag därför skulle få intressantare svar om jag vänt mig dit i stället. Det är inte något som jag är i en position att ta ställning till. Eftersom jag inte fick tillträde till den avdelningen har jag inte kunnat intervjua handläggare där.

I den ena staden dit jag vänt mig arbetar fyra av de intervjuade med utredningar och en på mottagningsenheten. De andra två var från en helt annan stad och det framkom inte vilken avdelning som de arbetade på, men det har heller ingen betydelse för min undersökning. Jag har vänt mig till socialsekreterare som arbetar med försörjningsstöd oavsett kön, position och hur lång tid de arbetat med ekonomiskt bistånd eftersom jag inte anser att dessa egenskaper har någon särskild betydelse för min undersökning. Samtliga informanter är socionomer och socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd. Sex är kvinnor och en är man. De har olika lång erfarenhet av att arbeta med ekonomiskt bistånd, vissa har kortare och en del mycket lång erfarenhet. Urvalet har således varit varierat vilket kan ha bidragit till en nyanserad empiri. Däremot är könsfördelningen skev men det är naturligtvis också ofta så som fördelningen ser ut bland yrkesverksamma socionomer.

De intervjupersoner som valde att ställa upp kan naturligtvis ha varit handläggare som redan haft ett visst intresse för forskningsämnet av den anledningen att de visade intresse för undersökningen. Detta kan medföra en skevhet i de erfarenheter och uppfattningar som framträder i mitt material. Utifrån vad materialet visar har så nog inte varit fallet, eftersom det syns en stor variation i intervjuvaren.

## Tillförlitlighet, trovärdighet och reliabilitet

Vad gäller metodvalets tillförlitlighet finns det många frågor som behöver diskuteras. Trovärdigheten (intern reliabilitet) handlar om hur pass god överensstämmelsen mellan observationerna och de teoretiska idéer som genereras är (Bryman 2011, s. 352). Många aspekter påverkar denna överensstämmelse. Forskningsresultatens överförbarhet eller generaliserbarhet blir som tidigare nämnts relativt svag med den valda metoden (ibid., s. 369; Ahrne & Svensson 2011a, s. 28-29). Även möjligheten att generalisera över tid blir svag. Detta eftersom friheten och betydelsen av sammanhanget i kvalitativa intervjuer ofta gör att det blir svårt att "frysa" på vilket sätt en viss intervju görs vid en viss tidpunkt, för att kunna replikera studien på annat håll (Bryman 2011, s. 368). Eftersom denna studie inte söker generaliserbar kunskap är dessa nackdelar inget problem för denna undersökning. Trots detta kan trovärdigheten stärkas genom att relatera till andra liknande studier, som utförts på andra platser.

Att jag återkopplat till fältet genom respondentvalideringar ökar också trovärdigheten (Ahrne & Svensson 2011, s. 28; Bryman 2011, s. 355). Att genomföra intervjuerna på egen hand skulle kunna anses försvaga studiens trovärdighet eftersom risken för feltolkningar ökar, jag kan nämligen inte kontrollera hur väl min uppfattning av diverse uttalanden korrelerar med en annan forskare (Bryman 2011, s. 352). Detta har jag bland annat hanterat genom att be intervjupersonerna utveckla sina uttalanden när jag inte förstätt dem samt att jag försökt transkribera intervjuerna samma dag eller under nästkommande dagar från att de genomförts. Det är också rimligt att anta att min intervjuarroll har påverkat intervjupersonerna, exempelvis genom hur jag formulerat mina frågor och hur jag uttalat mig. Detta har jag till exempel försökt hantera genom att undvika värderande uttalanden, som till exempel att uttrycka att skamkänslor är något negativt eller oönskat.

Något som kan öka trovärdigheten är i vilken grad jag lyckats återge min studie med transparens (Ahrne & Svensson 2011a, s. 27; Bryman 2011, s. 370). Min målsättning har varit att så detaljerat och öppet som möjligt redogöra för mina val och överväganden kring hur jag gått tillväga i mitt genomförande av studien. Användandet av diktafon samt att jag transkriberat så tidigt som möjligt har också haft betydelse (Aspers 2007, s. 148-149). Detta minskar nämligen risken för felaktigheter i det utskrivna materialet. Vidare har närheten skapat goda förutsättningar för att jag ska kunna få en god förståelse för intervjupersonernas

subjektiva upplevelser (Bryman 2011, s. 372).

Risken att svaren som ges inte är fullständigt uppriktiga är alltid närvarande när det gäller intervjuer. Det är viktigt att ha detta i åtanke vid läsning av rapporten. Vad intervjupersonerna påstår behöver inte nödvändigtvis vara detsamma som hur saker och ting förhåller sig i verkligheten. Jag är medveten om detta och har haft det i åtanke under framställningen av empirin.

Med syfte att få en inblick i det professionella perspektivet ser jag metodvalet att direkt intervju de professionella som en av de mest lämpliga metoderna. Att direkt gå till källan och fråga har gett ett innehållsrikt material som ger mig goda förutsättningar att belysa och besvara mina frågeställningar.

## Etiska överväganden

I denna undersökning har flera forskningsetiska överväganden gjorts, bland annat utifrån Vetenskapsrådets (2014) riktlinjer. Vetenskapsrådet presenterar fyra forskningsetiska riktlinjer som jag använt som vägledning. Det första kravet, *informationskravet*, innebär att man som forskare informerar berörda om syftet med undersökningen. I denna studie har det inneburit att jag tydligt informerat intervjupersonerna om mitt syfte. Enligt *samtyckeskravet* har jag informerat samtliga deltagare om deras rätt att bestämma om de vill delta eller inte. Jag har även klargjort deras möjlighet att avbryta när som helst under intervjuerna och undersökningens gång samt att de själva fått avgöra vilka frågor som de vill svara på. Enligt *konfidentialitetskravet* har de deltagande fått vara anonyma och personuppgifter förvarats så att obehöriga inte kunnat komma åt dem. Samtliga intervjupersoner har också fått fiktiva namn i rapporten och de städer där de jobbar har inte namngetts. Det fjärde kravet, *nyttjandekravet*, har även tagits hänsyn till. Det innebär att den empiri som kan knytas till enskilda personer inte får användas till andra ändamål än just denna forskningsuppgift, såvida samtycke inte ges.

## Litteratursökning

Jag har utforskat forskningsområdet på olika sätt. Jag har dels använt elektroniska databaser såsom LubSearch, Socindex, Libris, GoogleScholar och Lovisa (Lunds Universitets egna elektroniska bibliotekskatalog). Jag har även sökt bland icke-vetenskapliga källor såsom tidningsartiklar för att få inspiration och hitta spår som jag sökt vidare efter i ovanstående

databaser. De sökord jag använt mig av är: socialbidrag, bidrag, försörjningsstöd, bidragstagare, skam, stigma, aktivering, arbetslöshet, a-kassa, självständighet, självförsörjning welfare stigma, shame och welfare shame. Dessa har jag använt i olika kombinationer vid sökningen av litteratur. Jag har även använt mig av referenslistor och hänvisningar i de böcker och artiklar som jag hittat för att orientera mig i forskningsområdet. Utöver detta har jag läst ett par kandidatuppsatser. Jag har använt mig av flera doktorsavhandlingar, läroböcker, fackböcker, vetenskapliga artiklar, läroböcker samt facktidskrifter. Min handledare har också varit till stor hjälp på så vis att han föreslagit flera olika forskare, böcker och vetenskapliga artiklar. I en handbok om ekonomiskt bistånd skriven av Socialstyrelsen (2013) har jag funnit ett antal rättsfall som varit relevanta för min undersökning.

## Förförståelse

Som student har jag fem terminer på socionomutbildningen bakom mig. Det innebär att jag genomgått en form av vetenskaplig socialisation, vilket innebär att jag skolats in i ett vetenskapligt perspektiv (Aspers 2007, s. 12). Det är rimligt att utgå ifrån att det bland socionomer och blivande sådana råder vissa normer och värderingar som präglar vårt perspektiv. Eftersom jag studerar socialt arbete är jag exempelvis mer benägen att studera marginaliserade människor som utsatta snarare än egenvållande till sin situation. Det betyder att jag troligen har en tendens att åberopa strukturella faktorer, snarare än individualistiska, som orsaker till sociala problem. Det är alltså föga förvånande att jag utgår ifrån utsatta människor som offer av omgivande samhällsstrukturer som bör hjälpas.

Faktumet att jag gjort en orientering om forskningsområdet har naturligtvis också påverkat min förförståelse. Utgångspunkten för hela undersökningen har varit en föreställning, likväl grundad i befintlig kunskap, att många socialbidragstagare upplever biståndet som skamfylt (tillräckligt många för att det ska kunna talas om ett problem). Med andra ord utgår jag ifrån att skam är en känsla som många bidragstagare bär på och att det är problematiskt.

Min förförståelse, mina föreställningar och mina fördomar kommer oundvikligen finnas med i studien men målet är att minimera ”attribuering av mening och tankestruktur” under insamlandet av empiri, såsom Aspers (2007, s. 134) uttrycker det. Detta mål har jag strävat efter genom att exempelvis formulera intervjufrågor som inte är alltför präglade av mina egna föreställningar, men även genom att vara medveten om min förförståelse (ibid., s. 35).

Min position i förhållande till forskningsfrågan är tämligen opersonlig. Jag har själv aldrig behövt ta försörjningsstöd och inte heller någon i mitt direkta kontaktnät, vad jag vet. Jag har inte intresserat mig för frågan om försörjningsstöd tidigare men har däremot länge haft ett intresse för frågor som rör marginalisering och utanförskap.

# Socialt arbete – mellan stigmat och skammen

## Socialbidraget – normalitet eller imaginär normalitet?

Socialekreterarna i studien ansåg alla sig ha erfarenhet av att bidragssökande och bidragstagare upplevt skam i samband med kontakten med socialtjänsten. Däremot var de flesta noga med att påpeka att det endast var en minoritet som kände skam, även om samtliga ansåg att det var en relevant fråga. De flesta ansåg att försörjningsstöd har blivit normaliserat för många bidragstagare. På fråga om skamfyllda klienter berättade Kristina:

[...] Just med min målgrupp så är det ju inte så mycket, det är mer naturligt för dem att söka försörjningsstöd. Asså, det är liksom så att soc är något de ska ha bara. De kan det nästan utantill, att de vet när de ska ha pengar och det är dem pengarna de vill ha.

Socialekreteraren Hamid, från en annan kommun, visade på liknande erfarenheter:

[...] det finns också dem personerna som det har blivit ganska normalt för, med försörjningsstöd liksom, att det är det här som är det vanliga, och basen liksom, och att man arbetar ibland men att det vanliga är försörjningsstöd. Så kan det bli ibland. De personerna upplever jag inte skäms så mycket därför att det har liksom blivit normaliserat med försörjningsstöd för dem.

Socialekreteraren Eva, från samma kommun, tog tanken om ett normaliserat bidrag ytterligare ett steg:

Men sen har vi en stor grupp som säger, ja, som ringer såhär ”hej, när får jag min lön?”.

Det jag kan utläsa från de här socialekreterarnas erfarenheter och uppfattningar är att skamkänslor förknippade med att gå på socialbidrag är mindre vanligt hos vissa och att det generellt sett är ovanligt. Att bidragstagande och fattigdom har blivit ett vanligt och ”normalt” tillstånd för bidragstagare är inte bara dessa handläggares erfarenheter utan det finns även stöd i forskning för detta (Dellgran 2008, s. 240). Utifrån dessa erfarenheter är det förståeligt att handläggarna inte reflekterar särskilt mycket kring frågor om skam. Det är heller inte direkt något som diskuteras på verksamheterna, varken på personalmöten eller bland kollegor. När jag frågade om skam är något som diskuteras på verksamheten svarade Susanne:

Nej, jag tycker inte vi pratar speciellt mycket om det. [---] men som sagt vi pratar inte mycket om detta, det kan jag säga. Det gör vi inte.

Frågan är då hur vi ska tolka att dessa socialsekreterare endast anser att skammen förekommer i begränsad omfattning bland bidragstagare. Ska detta förstås som att resultatet i denna studie står i kontrast till den rådande skamforskningen, som tydligt anger att många bidragstagare upplever biståndet som skamfyllt och stigmatiserat (Jönsson & Starrin 1999, s. 48)? Eller kan bristen på överensstämmelse i stället förklaras av att socialarbetarna i studien uppfattar situationen annorlunda? En studie i denna omfattning är naturligtvis alldeles för begränsad för att kunna besvara den frågan, men det är en intressant fråga att titta närmare på.

Ett normaliserat försörjningsstöd kan betraktas som en beroendekultur (Blomberg & Petersson 1999, s. 158). Denna kultur eller trend kan förstås på olika sätt. Enligt socialsekreterarna hänger detta samman med en nedtoning av skamkänslor. Som jag förstår det menar de att en ”avstigmatisering” eller samhällsacceptans av bidragstagaren beror på att majoritetssamhället åberopar strukturella orsaker till biståndsbehovet. Karin uttryckte det såhär:

Nej, jag har inga belegg för det och jag vet inte.. det är väl bara som jag tänker att det kan ju inte undgå någon i samhället idag hur det ser ut i Sverige och just bland ungdomar att det är svårt att komma in på arbetsmarknaden.

Eftersom gemene man inte anses lägga ansvaret eller skulden på individen, den bidragssökande själv, menar dessa handläggare att det anses acceptabelt att leva på socialbidrag. Detta resonemang bygger på att arbetsmarknadsförhållanden gjort det svårt för den enskilde att ta del av socialförsäkringssystemets förmåner, vilket forskning också visar (Milton 2006, s. 24). Den som inte arbetar och betalar skatt har nämligen inte rätt till förmåner såsom arbetslöshetsersättning (A-kassa) och tvingas därmed vända sig till kommunala hjälpinsatser, det vill säga ansöka om försörjningsstöd. Välfärdspolitiken i Sverige är utformad som så att det generella trygghetssystemet huvudsakligen gäller för de medborgare som har eller har haft en förankring på arbetsmarknaden (Milton 2006, s. 22).

De intervjuade socialsekreterarna kan naturligtvis inte uttala sig hur deras klienter upplever bidragstagandet, men kan möjligtvis reflektera över om de gör det baserat på att klienter kan ha berättat om det. De kan diskutera sin egen uppfattning om och upplevelse av situationen.



Att de flesta intervjupersonerna tyckte att dagens bidragstagare i de flesta fall inte känner skam över att göra så, betyder inte att de inte gör det. Skammen kan finnas där trots att den inte regelbundet uppenbarar sig för socialsekreterarna.

Med Goffmans (2014, s. 133) teori om stigma som utgångspunkt kan vi i stället förstå det i termer av en *imaginär acceptans* eller *imaginär normalitet*. Goffman resonerar nämligen som så att den stigmatiserade spelar med i ett ömsesidigt accepterande av roller. Bidragstagaren kan således ha bildat uppfattningen om att bidragstagande inte är avvikande eller negativt laddat över huvudtaget. Det är med andra ord normalt. Denna normalitet kan alltså förstås som en inbillad normalitet. I själva verket skulle det fortfarande kunna vara högst stigmatiserat och skamfullt att vara biståndstagare. Denna tolkning stärks av att flera socialsekreterare påpekat att bidragstagare verkar skämmas mer vid första kontakten med socialtjänsten än senare. Med tiden minskar dessa känslor och då betraktar varken individen eller omgivningen bidragstagandet som anmärkningsvärt. Men i själva verket kan det handla om att den stigmatiserade snarare har accepterat den socialt underordnade position som han i början inte var bekväm att identifiera sig vid.

## Skammen identifieras

Trots att skammen kan te sig avlägsen i många sammanhang hade socialsekreterarna faktiskt erfarenhet av klienter som upplevt biståndet som skamfyllt. På en fråga om hon upplevt att klienter visat skamkänslor över att ta eller ansöka om bidrag, svarade Marie:

De säger att de skäms asså, de tycker det är obehagligt, de tycker, ja de mår inte bra av att komma hit.

Elin svarade i stället såhär på samma fråga:

Vissa sitter bara och skämtar hela tiden för att, för tror jag att det är därför, för att man tycker det är så jobbigt liksom. Och andra vill bara få det avklarat väldigt snabbt så att, ja, ibland uppfattar jag det som att folk tycker det är pinsamt att komma hit.

Jag tycker mig kunna se en nyansskillnad vad gäller de intervjuade personernas erfarenheter av skamupplevelser bland bidragssökande. På ena sidan av skalan ser vi en eller två som i mycket begränsad utsträckning tycker sig ha upplevt att klienter känt sig skamsna över att begära socialbidrag. På andra sidan av skalan har vi en socialsekreterare, Susanne, som anser

sig ha kommit i kontakt med så pass många skamfyllda klienter att hon misstänker att varannan känner skam.

[...] jag vet inte, det är så jättesvårt att säga men hälften av mina klienter kanske jag märker tydligt och den andra hälften märks det inte så tydligt. Det behöver ju inte betyda [...] det kan ju va att de visar det på annat sätt eller att de håller det inom sig också liksom [...] så att det kanske, ja, kanske hälften som det märks tydligt på.

Detta är således något som hon reflekterar jämförelsevis mycket över och hon uttrycker sig såhär om diskussionerna på verksamheten där hon arbetar:

Det är ganska sällan jag upplever att vi pratar enbart om skam och stigma. Tyvärr. Jag tror det är nånting vi skulle behöva prata om oftare.

Socialekreterare tenderar att låta egna personliga värderingar inverka på själva handläggningen (Hedblom 2004, s. 35). Denna inverkan kan, men behöver inte vara, till gagn för klienten. Detta exemplifieras av hur Susanne tror hennes syn på skamfrågor påverkar hennes beslutfattande.

Sen är det ju också kanske i bedömningsfrågor ibland. Om man kollar på ekonomiskt bistånd så finns det ju, enligt våra riktlinjer så finns det ju en del saker som klienten så att säga, och enligt lagstiftning har en grundläggande rätt till. Som vi vanligtvis beviljar. Sen kan ju klienten göra ansökningar om olika saker utöver det.

Och där kan det ju va så att såhär formellt så kanske inte klienten har rätt, att man kan göra en individuell bedömning, att utifrån hur situationen ser ut så beviljar man extra till. ja, det kan till exempel va föräldrar som inte har köpt vinterkläder till sin, asså man får ju pengar till kläder varje månad men då kanske föräldrarna har prioriterat nånting annat än att köpa vinterkläder till barnen. [...] Så i såna situationer, asså när jag gör såna bedömningar så kan jag märka att jag ibland väger in perspektivet..

För Susanne har alltså skamkänslor hos klienter en stor betydelse och hon betraktar det som mycket vanligare än de andra handläggarna i studien. Ett intressant mönster som framträder i intervjupersonernas svar är att de som mer upplever att klienter skäms också tycker att

skammen har mer av en inverkan på deras arbete. Om vi tänker oss att socialsekreterarnas varierande uppfattningar kan förstås som att de är mer eller mindre medvetna om skammen, innebär det att de som har en större kännedom om detta, faktiskt också anpassar sig till det.

Någonstans mellan Susannes uppfattning och uppfattningen om skamkänslor som sällsynta har vi de intervjupersoner som betraktar frågan om skam som mer eller mindre relevant. Eftersom skamkänslor ofta uppstår till följd av ett stigma, kan detta utifrån Goffmans teori också tolkas som att just stigmat i det ekonomiska biståndet anses vara mer eller mindre relevant (jfr Goffman 1963, s. 7). Utifrån intervjuarnas svar framstår det som att de flesta i studien ligger mer på den sida av skalan som anser att skamfyllda klienter hör till ovanligheten. Detta kan således också förstås som att de flesta i studien betraktar stigma som ett fenomen som endast verkar i mindre utsträckning. Jag vill dock påpeka att det inte är helt oproblematiskt att placera in intervjupersonernas uppfattningar på denna typ av skala eftersom det innebär en förenkling av deras individuella och unika perception av situationen. Vidare kan det anses vara ganska ointressant att formulera denna typ av skala av den anledningen att studien inte gör anspråk på någon typ av representativitet.

## Skammen hanteras

Hur gör då socialarbetare om en klient skäms eller känner sig kränkt över bidragsförfarandet? Socialsekreterarna i studien har presenterat ett stort antal metoder som de tillämpar för att stötta klienter när de ger uttryck för att känna skam över att vara bidragstagare. Dessa metoder ska absolut inte förstås som vedertagna metoder inom socialt arbete som stort. De är snarare konkreta sätt för handläggare att förhålla sig till klienter som kan uppleva olika typer av besvärande känslor. De behöver alltså inte enbart handla om skamkänslor. I det följande presenterar jag några olika exempel på hur socialsekreterarna hanterar skammen och vad det kan tänkas ha för betydelse.

Flera socialsekreterare betonade just bemötandet för att motverka skamkänslor. Som Hamid uttryckte det:

Vi som jobbar här, särskilt på mottagningen [...] har ett stort ansvar när det kommer till att ha ett bra bemötande och liksom, så mycket som det går undvika att personen känner skam. Det är nånting som jag såklart då försöker göra så mycket som det går.

Bortsett från bemötande påpekades även betydelsen av respekt för människan man möter:

Man får ju ha med sig det vid mötet där så..och lyssna av och se hur du reagerar när du träffar mig och så. Så man..vad ska man säga, det handlar ju om respekt för den du möter. (Marie)

Elin gav exempel på praktiska rutiner som de hade på socialtjänsten där hon jobbade för att undvika att klienter känner sig kränkta:

[...] saken är att en del av den skammen som de känner kan vi inte riktigt göra något åt mer än att vara väldigt diskreta. Håller väldigt hårt på våra sekretesser liksom, försöker att, på hembesök försöker vi se sådär anonyma ut. Vi försöker att göra allt för att inte se ut som Soc-tanter liksom vilket vi misslyckas med för det mesta men vi har inte såhär loggor på våra bilar eller våra cyklar, vi cyklar rätt mycket på hembesök och.. försöker se ut som vem som helst som bara kommer på besök. Och det är ju för att man inte, för att det inte ska vara stigmatiserande. Våra brev liksom ska vara anonyma vi skickar, så att inte, om grannar skulle se vilken post du får så ska dem inte veta, att aa, nu kommer det post från Socialförvaltningen.

Sekretess och anonymitet uppgav alltså Elin som betydelsefullt för att undvika uppkomsten av skam hos klienter. Hon menade även att handläggarnas och möjlighet att träffa klienter hade en stor inverkan:

Och då har man den möjligheten, och då minskar stigmat också när man har chans att få de relationerna. Men att, jag tror det handlar jättemycket om biståndshandläggarnas tid och möjlighet att träffa klienter.

Hedblom (2004, s. 204) skriver om hur hög arbetsbelastning och den tidsbrist som tjänstemän ofta har kan utgöra hinder för handläggningen. Utifrån Elins resonemang kan vi se hur den begränsade kommunikationen mellan handläggare och klient ökar risken för att de beslut och bedömningar som görs baseras på förutfattade meningar, snarare än en verklig förståelse för den sökandes situation.

Anna och Marie, som båda hade lång erfarenhet av försörjningsstöd och som intervjuades tillsammans, framförde andra sätt att hantera svårigheten med skam och risken för skam. När det rör sig om kontroller av klienters ekonomi väljer de nämligen att tänja på reglerna:

A: De kan inte kicka oss, vi, ibland kan vi lösa saker och ting på vårt sätt. Men ska man följa strikt så ska det ju lämnas in och det ska anmälas och såna saker

[---]

I: Ja, om man säger såhär, ibland så går ni utanför den här fyrkantigheten lite grann för att hjälpa klienten, kan man säga så?

A: Ja, det måste vi göra hela tiden.

M: det måste, jaja.

A: Hela tiden..vi hoppar in och ut så hela tiden. När chefen kommer så är vi där [pekar]!

M: Ja, just det.

A: När han går så är vi där [pekar].

M: Ja, ja.

A: Så jobbar vi. Mm.

M: Det är ju människor vi jobbar med, vi måste ju vara flexibla och se vad de behöver hjälp och stöttning med, försöka hjälpa dem på bästa sätt. Och ibland så kanske inte, ja, det är som du säger, det är inte inom ramen alltid nej.

Trots att dessa resonemang om regelöverskridande överdrivs med en viss skämtsam ton, uttrycks det samtidigt i en seriös anda. Socialsekreterarna bortser alltså emellanåt eller regelbundet från de regler som de förväntas följa. Detta görs för att underlätta för bidragstagare och för att de ska uppleva bidragsförfarandet som mindre besvärligt.

Ovan ser vi en rad olika exempel på ”verktyg” som socialsekreterarna använder för att hantera skamfrågan i sitt dagliga arbete. Bemötande, respekt, anonymitet, klientmöten (i stället för opersonlig handläggning) och avsteg från regler och riktlinjer är alla tekniker för att undvika och motverka uppkomsten av skam hos klienten. Eftersom skam är ett uttryck för stigma betyder detta att socialarbetarna genom sin hantering av skammen försöker motverka och lindra den stigmatisering, eller det förtryck, som de ser att klienterna utsätts för (jfr Goffman 1963, s. 7). Angelin (2009, s. 202-205) skriver i termer av en ”*underordningens tyranni*” för

att lyfta fram den förnedring, lidande och de skamkänslor som ofta är förenat med upplevelser av stigmatisering och social underordning. Att bidragstagarna upplever att deras värde som personer sjunker är inte något individuellt som kan förklaras genom att se på den enskildes skamkänslor. Skammen är snarare ett uttryck för ett förtryck på en övergripande nivå av vissa specifika samhällsgrupper, i detta fall socialbidragstagare och/eller fattiga människor.

## Skammens funktion

Hur tänker då socialsekreterare kring de skamkänslor som de ser? Vad är deras egna personliga värderingar och åsikter? Jag skulle vilja påstå att deras perspektiv även här skiljer sig åt. På forskningsområdet framställs skamkänslor i negativa termer och på ett djupt problematiskt sätt (Angelin & Starrin 2012, s. 312-315; Starrin 2001). Men denna forskning har huvudsakligen bidragstagaren som utgångspunkt och inte socialsekreteraren. Som vi ska se bekräftas denna betraktelse av skammen som negativ av handläggarna i denna studie men även ett annat perspektiv framträder i materialet.

De flesta i studien ansåg inte att klienter skulle behöva känna skam över att ha försörjningsstöd. Som Anna och Marie upplevde det, var det sällan på grund av individen själv som hen behövt begära bidrag:

M: Fast jag har ju haft folk som skäms, man får tala om för dem att det kan drabba precis vem som, asså göra klart, det kan ju drabba precis som helst.

[---]

Och det är ju såna saker som man definitivt inte ska behöva ha för att vi är alla människor och det kan hända vem som.

Vi ser här en tydligt empatisk och förstående inställning och en syn på skamkänslorna som något problematiskt och betungande. Flera handläggare angav strukturella orsaker till bidragsbehov, nämligen hög arbetslöshet och begränsat tillträde till arbetsmarknaden och dess alla förmåner.

Det verkar finnas nån slags bild om att om man inte får jobb så betyder det, så beror det på att man är lat eller på att man inte har gjort vad man kan. [...] Det finns inte möjligheten för alla att bli anställda, vi har ett jättehårt arbetsklimat

där vi ställer så jättehöga krav, på de som är anställda. Är man inte åttio procent perfekt till exempel, så är det ingen som vill anställa. (Susanne)

Uppfattningen av skammen som ett problem uttrycktes även av de andra socialsekreterarna men det ansågs även finnas vissa fördelar med skamkänslor. Ett citat från Hamid får belysa detta:

De personerna upplever jag inte skäms så mycket därför att det har liksom blivit normaliserat med försörjningsstöd för dem. Och sen kan man prata om det är dåligt eller inte. Det är såklart dåligt om man ska behöva skämmas för att söka hjälp från samhället och söka försörjningsstöd men jag tror också det finns en risk i om att det blir det normala att gå på försörjningsstöd, om det blir det som man tycker är det vanliga i ens liv.

Här ser vi hur skammen fungerar som en motvikt. Hamid menar alltså att skammen gör att man som bidragstagare försöker bli självständig och komma ifrån bidragsbehovet i stället för att bli allt för bekväm i att ha bistånd. Att biståndet blir fullständigt normaliserat och vanligt skulle alltså vara problematiskt och för att motverka risken för att detta ska hända kan skamkänslor vara till hjälp för samhället. Kristina för ett liknande resonemang när hon kommenterar de negativa attityder som finns i samhället gentemot bidragstagare:

Det kan väl vara ett rätt normalt tänk egentligen, asså man ska inte skämmas, man ska ju ha lite.. jag tycker ju att man ska ha lite sorts motstånd att gå hit ändå. Det ska inte vara så himla naturligt ja, men nu går vi till soc och hämtar pengar.

[---]

Men man ska ju inte vara här, så kanske inte skämmas att man kommer hit kanske. [...] Men man ska ju nog inte känna så amen nu, nu blev jag arbetslös, nu går jag till soc. Asså såhär, väldigt naturligt av sig, så som många känner att det är.

Susanne kommenterade olika sätt att se på bidragstagares skamkänslor:

...det finns nog de som tycker att det är lite bra att man skäms för att det är en drivkraft för att förändra sin situation. [...] Och så kanske det finns de som, som

jag, som tycker att det är bra om man har drivkraft men det kanske inte är värt att man ska känna skamkänslor för att det ska bli en drivkraft.

Här ser vi alltså hur synen bland socialsekreterarna som arbetar med försörjningsstöd skiljer sig åt. Men vi kan även se en viss kluvenhet i de individuella resonemangen. Samtidigt som att man som socialarbetare känner empati gentemot klienter och inte tycker att de ska behöva känna sig kränkta över att vara bidragstagare, finns en föreställning om att skammen behövs. Den förhindrar en ökning av den belastning som bidragstagare utgör för institutionen (och samhället). Vi skulle kunna kalla detta för skammens funktion.

För att förstå mer om denna funktion kan vi ta hjälp av Hamids resonemang:

[...] man kan ha uppfattningen av att politiker och så, tycker det är ganska okej eller ganska bra att det är lite skamfyllt att behöva gå dit [socialkontoret] därför att då, då drar man sig för det och försöker klara sig på egen hand liksom.

Han säger även följande om stigma:

Att om det är väldigt stigmatiserande att komma hit, då gör folk vad dem kan för o slippa det liksom. Om det bara hade varit, att komma in här och säga ja, jag behöver lite pengar och så, då hade många fler sökt..

[---]

Jag tror det finns många som hade haft rätt till försörjningsstöd om de bara hade sökt och kommit, men drar sig för att göra det för de skäms, och i stället klarar sig genom att låna pengar eller leva på sina föräldrar eller nånting sånt.

Enligt Hamid är det i statens intresse att bidragstagandet är stigmatiserat och kan upplevas som skamfyllt. Detta resonemang förstärks av vad han uttrycker om statskassan:

Jag tror man hade kunnat göra, eller kanske hade man kunnat göra mer för att göra det mindre skamfyllt med försörjningsstöd och vara försörjningsstödstagare men jag tror att det finns i mångas intresse att inte ta bort de skamkänslorna för att det hade blivit så dyrt för samhället.

I dessa reflektioner presenteras en koppling mellan stigmat i biståndet och statskassan. Vi ser alltså hur skammen fungerar som en motvikt mot biståndssökande på så vis att den avskräcker biståndsbehövande, ser till att människor avstår från att söka försörjningsstöd och samtidigt



utövar påtryckning på de som får bidrag (Spicker 1984, s. 19).

Att göra det ekonomiska biståndet till en besvärlig upplevelse för klienter kan alltså förstås i ett bredare perspektiv. Richard Titmuss gick så långt som att påpeka att stigma utgjorde socialpolitikens mest centrala problem (Blomberg & Petersson 1999, s. 158). Han menade att de insatser som syftar till att motverka fattigdom och omfördela resurser i samhället, i själva verket orsakar det motsatta (Johansson 2008, s. 41-49). De selektiva rättigheterna riktar sig till vissa människor, som genom en behovsprövning anses vara behövande och berättigade vissa insatser. Därmed urskiljs de från resten av samhällsmedborgarna och stigmatiseras vilket inget annat än förstärker deras utanförskap, marginalisering och utsatthet (Goffman 2014, s. 10). Detta leder i sin tur till att de rådande samhällsordningarna befästs, det vill säga klasskillnader upprätthålls och förstärks. Titmuss menade att det enda sättet att undanröja stigmat var att socialpolitiska insatser var universellt utformade förmåner som grundar sig i ett medborgarskap (Blomberg & Petersson 1999, s. 158).

Titmuss påpekade alltså att samhällets insats att bekämpa fattigdom genom selektiva insatser såsom försörjningsstöd, i själva verket är en typ av *intentionell* struktur (stigmatisering) som genom att förstärka rådande samhällsstrukturer befäster den norm som hävdar att ekonomiskt underlägsna även bör vara socialt underlägsna (social ojämlikhet) (Johansson 2008, s. 41-49). Genom att inte släppa in marginaliserade, fattiga människor i samhällsgemenskapen genom universella förmåner, som exempelvis socialförsäkringssystem, förtrycks dem snarare än hjälps. Detta förtryck skulle kunna betraktas som ett maskerat förtryck, som utgör baksidan av hjälpen.

Vidare avspeglar samhällets bestående intresse av att bibehålla stigmatiserande strukturer en motvillighet att hjälpa ekonomiskt underlägsna (Wyer 1977, s. 961-962). Detta är kanske inte så märkligt med tanke på att Goffman menar att vi ser stigmatiserade personer som annorlunda från oss (Goffman 2014, s. 10). De stigmatiserande strukturerna kan betraktas som elitgruppens verktyg för att bibehålla social kontroll, upprätthålla klasskillnader samt socio-ekonomisk ojämlikhet (ibid.). Konsekvensen av stigmatiseringen är att det blir svårare för ekonomiskt underlägsna att förändra sin situation. Detta resonemang styrks av bl.a. amerikansk forskning som menar att nyckeln till att förstå ekonomiskt bistånd ligger i de funktioner som det har för den bredare ekonomiska och politiska ordning som råder i ett samhälle (Piven & Cloward 1993, s. 409). Dessa forskare menar nämligen att biståndet har en

tendens att dämpa politisk oro och har även en arbetskraftsreglerande funktion (krav på motprestationer minskar arbetslöshet). Dessa två tendenser utgör enligt en del forskare den primära anledningen till att ekonomiskt bistånd erbjuds fattiga människor i samhället och att syftet att hjälpa endast är sekundärt.

Logiken om ett ekonomiskt bistånd, som går tillbaka till den gamla fattigvårdstraditionen, är således inte enbart en hjälpande instans utan kan även betraktas som ett uttryck för maktutövning, moral samt behov av arbetskraft (Salonen 1994, s. 32). Därmed ser vi hur det ligger i samhällssystemets intresse att det ekonomiska biståndet förblir en besvärlig upplevelse för bidragstagaren. Med hjälp av stigmat och skammen upprätthålls den rådande sociala ordningen.

## Skamkänslor bland socialekreterare

Hittills har bidragstagarens skamkänslor legat i fokus. Något som är intressant är att även socialekreterare kan känna skam över bidragsförfarandet. Som svar på frågor om motkrav och avslag uttryckte Hamid det såhär:

Och det är svårt att inte känna lite som att, och inte känna sig som the bad guy, när man berättar nån sån grej. Och då kanske man skäms lite så att, ja, man, man kan nog skämmas å systemets vägnar. Så kan man säga det. [...] Och när man ger såna besked liksom, det kan vara jobbigt. Då skäms man lite för att systemet är som det är.

Anna, som arbetar i samma kommun som Hamid, fast på en annan avdelning, hade liknande erfarenheter.

Ja..så, jag kan tänka mig att ibland tycker ju vi att vissa saker är mer skamfyllda än vad klienterna. Vi sitter och skäms för vad politikerna hittar på. Asså, ja, vad ska jag säga, vi vet men vi kan inte göra någonting, jag håller med dig kan jag säga till klienterna men det är bara så. Låter jag dig få detta så får jag inte behålla mitt jobb. Så att, vi kan nog vara skamfyllda. Från andra hållet också.

Hon berättade även om hur hon kunde tycka det är pinsamt att kontrollera, ifrågasätta och ge instruktioner till klienter över hur de bör sköta sin ekonomi. Hon exemplifierar detta med klientmöten där klienten ifrågasatts:

Och det tycker jag också är pinsamt. Så blir det bedrägeri och så blir det, du vet, sitter man där så bara och så fyfan vad pinsamt [gest, sänker blicken och skymmer blick med hand]. [...] Om jag tycker att detta är definitivt inom rimlighet, asså, detta är helt rimligt, att man faktiskt kanske pantsätter någonting man har hemma för att man kanske ska klara av livhanken sådär. Mm. Det tycker jag är pinsamt, ja. Att jag måste liksom peta på och säga att såhär får du inte göra, ja.

Susanne uttryckte liknande känslor:

[...] Ja, men till exempel när jag berättade innan att jag behövde kräva in de här begrav-, asså intygen på att nån faktiskt gått bort. Då skäms, det är ju nånting jag skäms för att göra. För det känns inte bra att behöva be en person som är i en sån situation om en sån sak. [...] de gångerna jag inte håller med regelsystemet. Och måste ge avslag fastän jag på ett personligt plan kanske tycker att det är en rimlig kostnad. Då kan jag också känna att jag, att jag skäms, väldigt mycket. Att det känns, jag skäms för att jag inte tycker att systemet är så bra som det borde va.

Här ser vi exempel på hur socialsekreterarna kan känna skam å systemets vägnar. I interaktionen mellan socialarbetare och klient står socialarbetaren i en maktställning. I denna maktutövning är socialarbetarna medvetna om att institutionens och systemets sätt att behandla medborgarna i samhället inte alltid är i linje med deras egna personliga värderingar. De är medvetna om att institutionens hjälp samtidigt kränker och förtrycker. Att biståndshandläggarna i sin roll som myndighetspersoner utför arbetsuppgifter som de inte är bekväma med, besväras av och till och med skäms över, visar på denna medvetenhet.

Intresset bland socialarbetare att arbeta med försörjningsstöd är förhållandevis lågt och yrket har en låg status (Levin 2008, s. 90; Nybom 2012, s. 16-17). Det talas om "flykten från myndighetsutövningen" (Kroll et al. 2012, s. 359). Myndighetsutövningens avskräckande effekt kan relateras till en studie av Colton et al. (1997, s. 152-153) som genomfördes på barnavårdsområdet. Trots att socialarbetarna i studien hade andra arbetsuppgifter än deltagarna i denna studie upplevde de "känslor av stigmatisering". Att hjälpinsatserna inte var riktade mot de verksamma själva hindrade inte de från att känna sig stigmatiserade. Utan det var enbart på grund av att de arbetade inom en viss institution som tillhandahöll en viss typ av

hjälp. Forskarna i studien förklarar detta genom att en hjälpinsats eller en viss typ av institution, i allmänhetens mening, kan bära en prägel av stigma. Den tar sig uttryck i att personer som har att göra med dessa institutioner upplever känslor av stigma, det vill säga skamkänslor. Det är troligtvis inte en ren tillfällighet att klienter och socialsekreterare kan uppleva bidragshandläggningen som skamfylld. Det kan snarare ses som exempel på hur en övergripande struktur av stigma, utifrån Goffmans (2014) teoretiska beskrivning av fenomenet, kan ta sig uttryck på individnivå, i den konkreta kontakten mellan klienter och socialarbetare.

## Myndighetspersonernas skilda roller

Flera av socialsekreterarna i studien redogjorde för vad man skulle kunna kalla två olika roller i yrkesutövningen. Jag tror inte jag kan beskriva det på ett bättre sätt än Anna och Marie själva:

A: Vi sitter ju med två kepsar. En myndighetskeps och en annan, det vill säga rehabiliterare, vi ska motivera, och få folk med på tåget och kanske bli självständiga genom arbete eller sjukersättning och sådär, va? Samtidigt som vi sitter på pengarna [...] Och det är inte alltid en, det är inte en jättevanlig kombination.

M: Se människan, lyssna och liksom, ja respektera människan som sitter där.

A: Och lägga vårt åt sidan [...] Asså lägga myndigheten åt sidan. Vi har ju otroligt strikt, vi som myndighet, vi är ju väldigt strikta av många skäl. Om man tar bort den biten och bara är människa. Och också som sitter på väldigt kunskap och man kan vägleda, man kan, asså, va den typen av människa i stället.. Man behöver ju inte vara myndighe..vi är ju inte myndigheter alltid. Nä..Vi försöker vara det så lite som möjligt..Kanske därför de trivs så bra hos oss.

Uttrycket *myndighetskeps* är ganska slående i diskussioner om skam och stigma.

Myndighetsrollen kan betraktas som samhällets och systemets representant. Som jag förstår det är det i första hand socialsekreterarnas roll som myndighet som kan upplevas som besvärlig för klienter. Det skulle kunna uttryckas som att det är myndighetsrollen som till exempel utför kontroller av klienters kontoutdrag. När bidragstagare i stället behöver stöttning kan de här socialsekreterarna välja att lägga undan myndighetskepsen och ”bara vara människa”. Elin reflekterade också över olika roller:

Men då kan man känna ibland, då blir jag bara sådär motvillig och bara nej, nu ska jag lära dig en läxa. Nu får du inget bistånd nu eftersom att du ändå aldrig lägger det på hyran och det är det värsta jag vet när jag känner så men jag tror att det är jättevänligt att biståndshandläggare har det så..

Diskussioner om sanktioners betydelse är vanligt förekommande i studier om relationen mellan myndighetspersoner och klienter (Hedblom 2004, s. 64-73). I Hedbloms undersökning upplevde bidragstagarna inslag av handläggningen som de utsattes för som att "sitta i fängelse". Sanktioner kan ofta upplevas som en typ av straff och en kränkning, vilket utifrån Goffmans (2014) och Spickers (1984) redogörelser för hur stigma verkar kan förstås som ett uttryck för stigmatiserande strukturer i samhället och institutioner. Bidragstagarna har vissa krav på sig som de måste följa. De är fullt medvetna om att ifall de av något skäl inte lever upp till kraven finns risken att få bidraget indraget. Detta är naturligtvis en maktställning och ett beroendetillstånd vilket innebär en problematisk dimension av relationen mellan socialarbetare och klient.

Ett av problemen med sanktioner är dess godtyckliga dimension. Var går gränsen för vad som kan ses mellan fingrarna och vad som är oacceptabelt? Den gränsen är naturligtvis svår att dra, inte minst för handläggarna själva. I praktiken visar det sig på olika sätt, bland annat genom de många rättsfall som överklagats till Högsta Förvaltningsdomstolen (HFD) för att avgöras. Det finns många exempel på hur bidragstagare fått sitt socialbidrag indraget eller reducerat av socialnämnden på grund av att de inte levt upp till uppsatta krav, men som HFD efter överklagan senare har ansett att klienten haft rätt till. Ett exempel är RÅ 1996 ref 70, där en socialnämnd reducerade biståndet till en familj på grund av att en familjemedlem ansågs ha misskött sitt praktikarbete. HFD menade att nämnden inte hade rätt att göra detta med tanke på att den inte kunde bevisa att biståndstagaren misskött praktiken.

I andra exempel har biståndssökande fått avslag på biståndsansökan av nämnden men som senare beviljats bidrag av den högsta instansen. Se till exempel RÅ 2008 ref 21, där ett samboende par nekats bistånd till hyra i samband med flytt på grund av att det inte gjorts i samråd med socialnämnden. HFD menade att makarna faktiskt var berättigade bistånd.

Denna typ av rättsfall skulle kunna tolkas som att det är fråga om ett maktövertagande från socialnämndens sida gentemot den enskilde. Med andra ord kan de ha gått för långt och med

hjälp av sanktioner disciplinerat den biståndssökande. Naturligtvis finns många exempel på rättsfall där det istället är socialnämnden som överklagat och där HFD ansett att de gjort rätt. Detta resulterar ofta i att klienten blivit återbetalningsskyldig. Oavsett vem det är som överklagat eller vunnit i rättsprocessen är detta intressant eftersom det illustrerar den dimension av godtycklighet som finns i biståndshandläggarnas och socialnämndens bedömningar. Frågan om vilken typ av sanktioner som är rimliga och orimliga finns det naturligtvis inga enkla svar på och problemet att klienter känner sig kränkta upprepas således ständigt.

Myndighetsrollen är som vi har sett problematisk på många sätt och detta är givetvis något som socialsekreterarna reflekterar över. I samband med frågor om avslag uttryckte Elin sig såhär:

Jag vill inte liksom hålla på att uppfostra folk men sen samtidigt, ibland så gör man det. Och i situationen blir jag lite rädd för mig själv och då känner man såhär att ja, men det här, då gör vi det liksom.

Maktutövning och disciplinering är som vi ser ovan något som Elin aktivt försöker ta avstånd ifrån och det blir här tydligt att det finns olika tendenser eller strömningar i själva yrkesutövningen. Vare sig det rör sig om internaliserade strömningar eller inte blir det i citatet tydligt hur det kan rör sig om impulser som väcks inombords.

Spicker menar att vissa insatser i samhället är stigmatiserande (Spicker 1984, s. 37). I synnerhet diskuterar han hur, varför och med vilka konsekvenser just ekonomiskt bistånd verkar stigmatiserande gentemot biståndstagarna. Utifrån detta kan vi förstå vad vi skulle kunna kalla socialsekreterarnas kluvenhet. De står uppenbarligen i en position som systemets representanter där två verkligheter uppenbarar sig, även om detta innebär en viss förenkling. Den första symboliseras av, som Anna så bildligt uttryckte det, myndighetskepsen. Som myndighetspersoner är de medvetna om att möjligheten till att förtrycka och disciplinera aldrig ligger långt bort. Denna möjlighet utövas i viss utsträckning, exempelvis i form av kontroller och avslag, vilket en del av handläggarna kan uppleva som besvärligt. Disciplinering är alltså en möjlighet som ständigt gör sig påmind genom att socialarbetarna kan hamna i situationer där de kan känna en motvillighet till att utföra vissa arbetsuppgifter eller att anta ett visst förhållningssätt.

Den andra rollen handlar om att vilja klienten väl, att hjälpa. Vi skulle kunna förstå det som en mjukare, empatisk sida hos de själva som de verkar anse botten i en mer "mänsklig" sida. Det är i denna roll som socialarbetarna verkar känna sig mer bekväma och det är även på grund av denna roll eller egenskap som de har valt att arbeta som socialarbetare. De är inte där för att vara myndighetspersoner utan snarare för att hjälpa människor. Som en av intervjupersonerna sade går dessa två sidor, eller kepsar, sällan hand i hand. Detta utgör en grundläggande konflikt i det sociala arbetet mellan de kontrollerande och hjälpande funktionerna (Levin 2008, s. 90), eller som Angelin (2008, s. 300) bildligt beskriver det: "det sociala arbetets janusansikte där socialarbetaren ska kontrollera men även stötta och hjälpa klienten".

Dessa två vitt skilda verkligheter gör sig alltså gällande i socialsekreterarnas vardagliga praktiker. Precis som Colton et al. (1997, s. 152-153), skriver Spicker (1984, s. 31) om skamkänslor som "känslor av stigma". Det som är intressant här är att Spicker i denna diskussion hänvisar till de skamkänslor som klienter upplever över att själva bli stigmatiserade, medan Colton et al. fann att även socialarbetarna kan ha dessa känslor. Även i denna undersökning har det visat sig att socialarbetarna kan uppleva skam över att arbeta i en stigmatiserad institution. De kan känna precis samma känslor av stigma som de stigmatiserade klienterna. Positionen som maktutövande behöver därmed inte innebära ett skydd eller immunitet mot stigmats konsekvenser.

När socialarbetarna i studien diskuterar dessa skamkänslor görs det med en viss hänvisning till krafter som kommer ovanifrån. Exempelvis pekar de på regler, riktlinjer och politiska beslut. Strukturer av stigma och förtryck sipprar således ner genom lagstiftning, arbetsledning till lokala riktlinjer ner till socialsekreterarnas konkreta klientmöten där dilemmat uppenbarar sig. Detta dilemma har socialsekreterarna sedan en arsenal av verktyg för att hantera, som till exempel genom att gå utanför ramarna. På så sätt blir det mindre besvärligt för klienten, då denne slipper möta vad socialarbetarna anser vara orimliga krav men det blir även lättare för socialarbetarna, som slipper besväret av att behöva ställa dessa orimliga krav.

I ett bredare perspektiv kan dessa avsteg från reglerna förstås som mer än bara det. Socialsekreterarna gör avsteg från reglerna i de situationer då de anser kraven vara orimliga och kränkande. Detta kan vi tolka som att socialsekreterarna uppfattar att vissa strukturer i

form av regler och rutiner är förtryckande. De är medvetna om det. De som systemets representanter befinner sig här i en svår situation då de ansvarar för att omvandla dessa förtryckande policyer till praktik och frågan om myndighetens eller klientens intressen bör prioriteras ställs på sin spets.

## Sammanfattning

För att återkoppla till de frågeställningar som presenterats i rapportens inledning, ska jag nu sammanfatta vad som framkommit i empiri- och analysavsnittet. Med utgångspunkt i biståndshandläggarnas erfarenheter, uppfattningar och arbetssätt har jag försökt belysa fenomenet skam som tar sig uttryck i interaktionen mellan biståndssökande och biståndsgivare. Det har visat sig att socialsekreterare kan ha väldigt olika uppfattningar av hur klienter upplever att ha ekonomiskt bistånd. Vissa anser att det är mer vanligt att bidragstagare känner skam medan andra anser att det är förhållandevis ovanligt. Dock menade de flesta socialsekreterarna i studien att skamkänslor är ovanligt. De betraktade bidragstagandet som en ganska normal och naturlig företeelse i dagens samhälle. Med hjälp av teoretiska utgångspunkter i Goffman har jag tolkat denna ”normalisering” i termer av en imaginär normalitet. Det jag har kommit fram till är att variationen bland socialsekreterarnas olika uppfattningar kan förklaras som en varierande grad av medvetenhet om stigmatiserande strukturer och hur dessa tar sig uttryck. Med andra ord har en social statusordning blivit så pass vedertagen att den för en del betraktas som normal.

Det har även framkommit i undersökningen att socialsekreterarna har en stor mängd olika verktyg för att hantera svårigheten i att deras klienter känner skam. Exempel på detta är ett respektfullt bemötande och avsteg från regelverket. Denna skamhantering kan förstås som ett sätt att motverka eller hantera de konsekvenser som stigmatiserande strukturer tar sig uttryck i hos individer i praktiken. Verktygen kan således förstås som ett sätt för socialsekreterarna att förhålla sig till det stigma som finns.

Vi har även sett att det inte bara är klienter som kan uppleva skamkänslor på grund av stigmat i biståndet, utan även socialsekreterarna själva. Detta förklaras av att biståndshandläggarna har uttryckt en kluvenhet mellan två roller, i deras egna ord, som myndighetspersoner å ena sidan och som vanliga människor å den andra. Själva skammen som de kan uppleva förstås genom att se biståndshandläggarna i rollen som representanter av ett stigmatiserande system och det är således den mänskliga och empatiska inställningen som besväras av förtrycket och



stigmat. Vidare förefaller det som att institutioner som tillhandahåller ekonomiskt bistånd bär en stigmatiserande prägel som även handläggarna känner av i form av känslor av stigma. Med hjälp av Titmuss och Spickers diskussioner kring stigma och ekonomiskt bistånd har jag försökt belysa detta genom en problematisering av stigma i institutionella insatser.

I följande diskussion avser jag lyfta vad som framkommit i undersökningen om skam och stigma i det ekonomiska biståndet till en mer övergripande samhällsnivå.

# Slutdiskussion: stigmat i det ekonomiska biståndet

Relationen mellan den bidragssökande medborgaren och socialarbetaren är komplex och interaktionen mellan dem kan förstås på olika sätt. Stigmatiseringen i det ekonomiska biståndet innebär att interaktionen blir högst problematisk. Detta stigma är ett inneboende problem i det ekonomiska biståndet och har en lång tradition som går tillbaka till den gamla fattigvården (Spicker 1984, s. 20; Swärd 2008, s. 21, 28). Hur verksamma inom socialt arbete ska tackla problemet är ingen enkel fråga.

Om vi bortser från själva biståndet för ett ögonblick kan vi konstatera att fattiga människor länge nedvärderats i samhället som stort. Nationalekonomen Adam Smith diskuterade redan på 1700-talet fattigdom och den bristande respekten gentemot fattiga samt skammen som de upplevde (Angelin & Starrin 2012, s. 294, 306). Än idag visar forskning på att allmänheten ger uttryck för nedvärderande attityder gentemot fattiga och bidragstagare (ibid., s. 307-308; Salonen 1994, s. 17). På något sätt lever dessa underliggande värderingar kvar i det nuvarande ekonomiska biståndet.

Utifrån denna studies resultat framstår det som att socialsekreterare endast i begränsad utsträckning är medvetna om den skam som bidragstagare bär. Denna diskrepans mellan socialarbetarnas och klienternas uppfattningar av de bidragstagandes verklighet skulle kunna utgöra ett hinder för verksamma socionomer att relatera till sina klienter. För att möta klienterna där de är och i den situation som de faktiskt befinner sig i, krävs en reflexiv förståelse. Socialsekreterarnas uppfattningar påverkar deras förhållningssätt och arbetssätt vilket kan vara till gagn för klienten, men kan också verka i motsatt riktning.

Att socialsekreterarna själva bär på skamkänslor är ett uttryck för mångsidigheten i stigmat och skammen. Att betrakta förhållandet mellan institutionens stigma och den skamfyllda klienten som linjär och enkelriktad blir således trivialt. Stigma är ett dynamiskt, mångfacetterat fenomen som både kan förstås som en struktur och process. Titmuss hävdade att stigma utgjorde kärnan i det ekonomiska biståndet och frågan är hur det sociala arbetet som stort framstår om vi väljer att betrakta denna förtryckande struktur som primär och hjälpen sekundär.

# Implikationer för framtida forskning

Mycket forskning har inriktats på stigma och skammens väsen. Dessa mångfacetterade fenomen utgör oundvikligen en överlevnadskraftig och problematisk dimension av det sociala arbetet. Forskare har däremot tenderat att fokusera på relationen mellan individen och samhället. Det betyder att socialarbetares förhållningssätt till dessa frågor kan behöva utforskas ytterligare. På slutet av 90-talet skrev Jönsson och Starrin (1999, s. 52-53):

[...] en förståelse av vilka möjligheter som står till buds för att den fattige skall kunna ta sig ur sin situation kräver uppmärksamhet på en rad förhållanden. Exempel på dessa kan vara sättet som man prövar socialbidrag på, bemötandet från socialtjänsten och attityder gentemot fattiga.

När det gäller dessa aspekter är den svenska forskningen mycket knapphändig...

Frågan är hur mycket som har hänt kring dessa frågor de senaste femton åren. Oavsett hur det förhåller sig kring det skulle jag här vilja ta chansen att uppmuntra till undersökningsprojekt som synliggör socialsekreterarnas roll och betydelse i relation till problemet stigma och skam, som fokuserar på just handläggarnas förhållningssätt, värderingar och åsikter samt hur dessa tar sig uttryck i interaktionen med klienter.

Ett intressant mönster som framkommit i denna studie är hur socialarbetare kan uppleva sitt arbete som skamfyllt. Hur kan detta förstås? Vilka andra teoretiska perspektiv än stigma kan bidra till denna förståelse? Dessa är frågor som hade kunnat undersökas vidare i syfte att komma underfund med socialarbetarens mångfacetterade roll och dynamiken i det komplexa samspelet mellan hjälpgivare och hjälptagare.

# Källförteckning

Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2011a) ”Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt”. I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.): *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.

Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2011b) ”Intervjuer”. I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.): *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.

Angelin, Anna (2008) ”Unga vuxnas upplevelser av långvarigt socialbidragstagande”. I Swärd, Hans & Egerö, Marie-Anna (red.): *Villkorandets politik – fattigdomens premisser och samhällets åtgärder – då och nu*. Malmö: Égalité.

Angelin, Anna (2009). *Den dubbla vanmaktens logik - en studie om långvarig arbetslöshet och socialbidragstagande bland unga vuxna*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.

Angelin, Anna & Starrin, Bengt (2012) ”När pengarna inte räcker – ekonomisk stress, skam och kampen för värdighet”. I Swärd, Hans & Engelman, Lena (red.): *Fattigdom utan gränser*. Stockholm: Carlsson.

Aspers, Patrik (2007). *Etnografiska metoder*. Malmö: Liber.

Bengtsson, Hans (2005) ”Policyprocess som teoretisk ram”. I Bengtsson, Hans (red.): *Politik, lag och praktik: implementeringen av LSS-reformen*. Lund: Studentlitteratur.

Blomberg, Staffan & Petersson, Jan (1999) “Stigma and Non-take up in Social Policy – Re-emerging properties of declining welfare state programmes?”. I Littlewood, Paul, Glorieux, Ignace, Herkommer, Sebastian & Jönsson, Ingrid (red.): *Social Exclusion in Europe - Problems and paradigms*. Aldershot: Ashgate.

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

Colton, Mathew, Casas, Ferran, Drakeford, Mark, Roberts, Susan, Scholte, Evert & Williams, Margaret (1997). *Stigma and Social Welfare: An international Comparative Study*. Aldershot: Ashgate.

Dahlberg, Matz, Edmark, Karin, Hansen, Jörgen & Mörk, Eva (2008). *Fattigdom i folkhemmet – från socialbidrag till självförsörjning*. Stockholm: SNS.

- Dellgran, Peter (2008). "Fattigdomens professionalisering och flykten från myndighetsutövningen". I Swärd, Hans & Engelmark, Lena (red.): *Fattigdom utan gränser*. Stockholm: Carlsson.
- Dubois, Vincent (2014) "The Functions of Bureaucratic Routines in a Changing Welfare State: On Interactions with Recipients in French Welfare Offices". I Sandermann, Philipp (red.). *The End of Welfare as We Know It? – Continuity and Change in Western Welfare State Settings and Practices*. Berlin: Barbara Budrich Publishers.
- Goffman, Erving (1963). *Stigma – Notes on the Management of Spoiled Identity*. New York: Simon & Schuster, Inc.
- Goffman, Erving (2014). *Stigma – den avvikandes roll och identitet*. Lund: Studentlitteratur.
- Hedblom, Agneta (2004). *Aktiveringspolitikens Janusansikte – en studie av Differentiering, Inklusion och Marginalisering*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Hollander, Anna (2012) "Socialtjänsten 30 år – vad består och vad har förändrats?". *Socionomen*, 2012, 7, 31-39.
- Johansson, Håkan (2001). *I det sociala medborgarskapets skugga*. Lund: Arkiv.
- Johansson, Håkan (2008) "Universella eller selektiva insatser mot fattigdom. Finns det en rätt väg?". I Swärd, Hans & Egerö, Marie-Anne (red.): *Villkorandets politik – fattigdomens premisser och samhällets åtgärder – då och nu*. Malmö: Égalité.
- Johansson, Thomas (2006). "Mötets många ansikten – när professionella möter klienter". I Meeuwisse, Sunesson & Swärd (2006). *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Jönsson, Leif R. & Starrin, Bengt (1999). "*I socialt underläge*" – en explorativ studie av arbetslösa socialbidragssökande. Lund: Universitetstryckeriet.
- Kroll, Christian, Blomberg, Helena & Kallio, Johanna (2012) "Om nordiska socialarbetares syn på fattiga och ökade krav på klienterna". I Swärd, Hans & Engelmark, Lena (red.): *Fattigdom utan gränser*. Malmö: Égalité.

Levin, Claes (2008) "Det sociala arbetets moraliska bas". I Swärd, Hans & Egerö, Marie-Anne (red.): *Villkorandets politik – fattigdomens premisser och samhällets åtgärder – då och nu*. Malmö: Égalité.

Masters, N. Tatiana, Lindhorst, Taryn P., Meyers, Marcia K. (2014). "Jezebel at the Welfare Office: How Racialized Stereotypes of Poor Women's Reproductive Decisions and Relationships Shape Policy Implementation". *Journal of Poverty* 2014, 18, 109-129.

May, Tim (2011). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Milton, Pia (2006). *Arbete i stället för bidrag? – Om aktiveringskraven i socialtjänsten och effekten för de arbetslösa bidragstagarna*. Uppsala: Uppsala universitet.

Nybohm, Jenny (2012). *Aktivering av socialbidragstagare – om stöd och kontroll i socialtjänsten*. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.

Piven, Frances F. & Cloward, Richard A. (1993). *Regulating the Poor – The Functions of Public Welfare*. New York: Vintage Books.

Puide, Annika (2000) "Vad kan forskningen göra för socialbidragstagarna?". I Puide, Annika (red.): *Socialbidrag i forskning och praktik*. Stockholm: Förlagshuset Gothia.

Reutter, Linda I., Stewart, Miriam J., Veenstra, Gerry, Love, Rhonda, Raphael, Dennis & Makwarimba, Edward (2009). "Who do they think we are, anyway?": Perceptions of and Responses to Poverty Stigma. *Qualitative Health Research* 2009, 19, 297-311.

Salonen, Tapio (1994). *Välfärdens marginaler*. Stockholm: CE Fritzes.

Socialstyrelsen (1999). *Långvarigt socialbidragstagande under 1990-talet*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2013). *Ekonomiskt bistånd – handbok för socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Spicker, Paul (1984). *Stigma and Social Welfare*. London: Croom Helm.

Starrin, Bengt (2008). "Är det skamligt att vara fattig?". I Swärd, Hans & Egerö, Marie-Anne (red.): *Villkorandets politik – fattigdomens premisser och samhällets åtgärder – då och nu*. Malmö: Égalité.

Starrin, Bengt & Kalander-Blomqvist, Marina (2001). ”Det är den där skammen...skammen att inte klara sig själv” – En studie om socialbidragstagares ekonomiska, sociala och hälsomässiga förhållanden. Karlstad: Karlstads universitet.

Sunesson, Sune (2012) ”Fattigdom – ett problem för vem?”. I: Swärd, Hans & Engelmark, Lena (red.): *Fattigdom utan gränser*. Stockholm: Carlsson.

Sutton, Eileen, Pemberton, Simon, Fahmy, Eldin & Tamiya, Yuko (2014). “Stigma, Shame and the Experience of Poverty in Japan and the United Kingdom”. *Social Policy and Society* 2014, 13, 143-154.

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

Swärd, Hans (2008) ”Att bekämpa fattigdom med lagar för fattiga – en möjlig ekvation?”. I Swärd, Hans & Egerö, Marie-Anne (red.): *Villkorandets politik – fattigdomens premisser och samhällets åtgärder – då och nu*. Malmö: Égalité.

Ulmestig, Rickard (2007). *På gränsen till fattigvård? - en studie om arbetsmarknadspolitik och socialbidrag*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.

Vetenskapsrådet. *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Vetenskapsrådets officiella hemsida. <<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>> (Hämtad: 2014-03-20)

Wyers, Norman L. (1977) ”Shame and Public dependency: a Literature Review”. *Journal of Sociology & Social Welfare* 1977, 4, 955-966.

Zhou, Sophie Fenghua (2012). ”Selectivity, Welfare Stigma, and the Take-up of Social Welfare – How Do Chinese People Manage Welfare Stigma?”. Harvard-Yenching Institute Working Paper Series.

Åström, Karsten (1988). *Socialtjänstlagstiftningen i politik och förvaltning – En studie av parallella normbildningsprocesser*. Lund: Lund University Press.

## Rättsfall

RÅ 1996 ref 70

RÅ 2008 ref 21

# Bilagor

1. Informationsbrev
2. Intervjuguide





**Hej!**

Jag heter Lagu Govender och studerar till socionom på Campus i Helsingborg. Just nu skriver jag min C-uppsats om ekonomiskt bistånd och skam. Jag vänder mig till er, på \*\*\*\*\*, då jag önskar kontakt med 4-5 socialsekreterare som kan tänka sig ställa upp på intervju under veckorna 19-20.

Undersökningens syfte är att *ta reda på hur socialsekreterare som arbetar med försörjningsstöd förhåller sig till företeelserna stigma och skam*. Det har skrivits förhållandevis lite om hur professionella hanterar denna svårighet. Jag är alltså nyfiken på ert perspektiv och med er hjälp kanske jag kan bidra till ökad förståelse för en av utmaningarna i det sociala arbetet.

De som ställer upp på intervjun kommer naturligtvis vara anonyma. Jag önskar använda diktafon under intervjuerna som en hjälp för mig och hoppas ingen har något emot detta. Eventuellt kommer jag även hålla i en fokusgruppintervju.

Min handledare är Lars Harrysson vid Socialhögskolan, 042-356527.

Om ni har frågor så når ni mig på: [lagu.govender@gmail.com](mailto:lagu.govender@gmail.com), 0738-165979.

Med förhoppning att höra av er inom kort med information om hur och vem jag kan kontakta för intervju.

Vänliga hälsningar

Lagu Govender

# Intervjuguide

*Tacka för att hen ställt upp.*

*Anonymt, frivilligt – avbryta/behöver inte svara på alla frågor.*

*Syftet med intervju.*

**Bakgrundsfakta:** namn, kön, position i organisation, hur länge du jobbat med ekon. bistånd.

## Erfarenhet

- Har du upplevt att klienter visat skamkänslor över att söka/begära ekonomiskt bistånd?
- **Typisk situation?** Vanligt?
- Kan man **förvänta sig** att bidragssökande bär på skamkänslor?
- Hur förändras **skamkänslorna över tid**, har du t.ex. märkt någon skillnad mellan de skamkänslor som nya bidragstagare och långtidsbidragstagare upplever?

## Uppfattning

- Hur **tänker du kring** att bidragstagare kan **uppleva bidragstagandet som skamfyllt**?
- (Vad **tycker** du om att **bidragstagare skäms** över bidraget?)
- Är detta något som ni **diskuterar här på verksamheten**? Hur? Varför? Olika synsätt?

## Arbetsätt

- Har dem **skamkänslor** haft någon inverkan på hur du utför ditt **arbete**? Isåfall, hur?
- Finns det något i **ditt dagliga arbete som du medvetet gör** med tanke på de skamkänslor som kan upplevas?
- Finns det något i hur du utför **ditt arbete** som du uppfattar skulle kunna **påverka dessa skamkänslor**?
- Har **behovsprövningen** specifikt någon betydelse för uppkomsten av skammen? I.s.f. vilken?
- Vilken betydelse har **motkrav? Kontroll**?
- Hur gör man som socialsekreterare **om en klient inte lever upp till de krav** som man tillsammans ställer upp på t.ex. ett möte?

## Uppfattning av norm (självförsörjande)

- **Varför** anser du att **bidragstagande** kan kännas **skamfyllt**?
- Vad anser du om att **bidragstagande** kan upplevas som **stigmatiserande**?
- Hur tänker du om att många i vårt samhälle tycker att de som **begär bidrag ska skämmas**?

- Har du som socialsekreterare någonsin upplevt skamkänslor hos dig själv med tanke på att bidragförfarandet kan upplevas som stigmatiserande?

**Avrunda.**

Har du några frågor?

Återkomma med följdfrågor? Intresserad av eventuell fokusgruppintervju?

Tack!

Notera efter intervjun

Var och när

Hur intervjun gick

Andra upplevelser av intervjun (nya idéer eller intresseområden?)

Miljön

Övrigt