

# Synen på klienter

- Bedömning vid akut hemlöshet

William Carlström och Oskar Eek

---

LUNDS UNIVERSITET

Socialhögskolan

Kandidatuppsats SOPA 63

VT 14



Handledare: Mats Hilde

# Abstract

**Author:** William Carlström och Oskar Eek

**Title:** Synen på klienter. Bedömning vid akut hemlöshet.

**Supervisor:** Mats Hilde

Social work is often described as a moral practice. In human service organisations social workers have room to evaluate and judge people with social problems. Thus, social work assumes processes of categorization and preconceptions of clients. These processes could have the consequence that client's individual characteristics are overlooked in favor of properties associated with the category the clients belong to, not least in social work with homeless people. In the following study, the aim is to elucidate decision-making and the understanding of clients in relation to the social categories gender, class, age and ethnicity in social work. The study is based on six semi-structured interviews with social workers working in social services regarding homelessness. The interviews are based on four vignettes with cases of homeless people. The interviews have been analyzed with phenomenological framework of Berger and Luckmann. The study indicates that social workers have preconceptions of clients based on social categories. These preconceptions affect their assessment of clients, how they choose to define the problem and their choice of measure. The study also indicates that social workers themselves have perceptions that these social categories do not affect decision-making. Based on the results, one can make assumptions that preconceptions facilitates matching measures. One can also make assumptions that clients are excluded from measures due to the category they belong to. This study identifies the importance of time dedicated to each client. Otherwise, the clients individual characteristics gets overlooked in favor of properties associated with the category the clients are perceived to belong to.

**Keyword:** decision-making, preconception, gender, class, age, ethnicity, social work

# Innehållsförteckning

|   |    |
|---|----|
| 1. Inledning.....   | 1  |
| 1.1. Problemformulering.....  | 1  |
| 1.2. Syfte.....   | 3  |
| 1.3. Frågeställningar.....  | 3  |
| 2. Tidigare forskning.....  | 3  |
| 2.1. Kategorisering och akut hemlösa.....                                 | 4  |
| 2.2. Sortering av klienter.....   | 4  |
| 2.3. Vad kön innebär.....   | 5  |
| 2.4. Vad klass, arbete och utbildning innebär.....                        | 7  |
| 2.5. Vad etnicitet innebär.....   | 7  |
| 2.6. Vad ålder innebär.....   | 8  |
| 3. Metod och urval.....   | 9  |
| 3.1. Vinjettstudier – Metodens förtjänster och brister.....               | 10 |
| 3.2. Semistrukturerade intervjuer - Metodens förtjänster och brister..... | 11 |
| 3.3. Urval.....   | 13 |
| 3.4. Studiens tillförlitlighet.....                                       | 14 |
| 3.5. Studiens genomförande.....   | 15 |
| 3.6. Analys av intervjuer.....  | 16 |
| 3.7. Etiska överväganden.....   | 17 |
| 3.8. Vår arbetsfördelning.....  | 18 |
| 4. Teoretisk referensram.....   | 19 |
| 4.1. Typifiering.....   | 20 |
| 4.2. Institutionalisering.....  | 21 |
| 4.3. Teorins relevans för studien.....                                    | 22 |
| 5. Analys och resultat.....   | 23 |
| 5.1. Kategoriernas karaktär.....  | 24 |
| 5.1.1. En manlig värld.....   | 24 |
| 5.1.2. Ekonomis betydelse för synen på klass.....                         | 25 |
| 5.1.3. Äldre som stabila och yngre som mobila.....                        | 26 |
| 5.1.4. Okunskap och språksvårigheter.....                                 | 27 |
| 5.2. Besläktade problem.....  | 28 |
| 5.2.1. Omhändertagande och skuld.....                                     | 28 |
| 5.2.2. Det måste bero på någonting annat.....                             | 30 |
| 5.2.3. Ovana vid ålder.....   | 31 |
| 5.2.4. Kriminalitet och utanförskap.....                                  | 32 |
| 5.3. Bedömning av klienter.....   | 34 |
| 5.3.1. Motstridiga bilder om bedömning av kön.....                        | 34 |

|   |    |
|---|----|
| 5.3.2. Motstridiga bilder om bedömning av klass.....              | 36 |
| 5.3.3. Motivation och ålder.....                                  | 38 |
| 5.3.4. Etnicitet påverkar inte bedömning.....                     | 39 |
| 5.4. Insatser.....  | 40 |
| 5.4.1. Tuff miljö för en kvinna.....                              | 40 |
| 5.4.2. Arbete och utbildning som resurs.....                      | 42 |
| 5.4.3. Inga härbärgen för unga.....                               | 44 |
| 5.4.4. Insatser efter vad som finns och inte efter etnicitet..... | 46 |
| 5.5. Analyssammanfattning.....                                    | 47 |
| 6. Slutdiskussion.....  | 47 |
| 6.1. Moralisk bedömning.....                                      | 48 |
| 6.2. Vikten av mötet.....   | 48 |
| Referenser.....   | 51 |
| Bilagor.....  | 53 |
| Bilaga 1: Utskick och vinjetter.....                              | 53 |
| Bilaga 2: Intervjuguide.....                                      | 56 |

# 1. Inledning

Intresset för vilka faktorer som påverkar socialsekreterares bedömningar av akut hemlöshet väcktes under en av författarnas praktik. Socialsekreterare vid enheten för akutboende utreder akut hemlösa personers behov av boende och behandling. Erfarenheter från praktiken visar att socialsekreterarna matchade insatser efter behov och sorterade in klienter i flera olika kategorier. En tanke som väcktes under praktiken var hur det kom sig att vissa grupper uppfattades som mer behövande än andra. Detta trots att det fanns en idé om att alla ska behandlas lika. Fördjupade kunskaper om det sociala arbetet med hemlösa bekräftade dessa tankar om att det finns prioriteringar (Knutagård, 2009). Dessa kunskaper om de existerande kategorierna skapade intresse för att studera hur förförståelse och kategorisering påverkar socialt arbete.

## 1.1. Problemformulering

I Sverige lever omkring 34 000 hemlösa personer. Av dessa räknas 4 500 personer som akut hemlösa. Under 5 procent av hemlösa personer har lönearbete. 64 procent av hemlösa personer är män. Av hela gruppen hemlösa så är 21 procent mellan 18-26 år, och 5 procent 65 år och äldre. Av hela gruppen hemlösa var 34 procent födda utomlands (Socialstyrelsen, 2011).

I en storstad i Sverige delar kommunen in hemlösa efter kategorier med egenskaper som motsvarar befintliga insatser. Exempel på boenden vars inriktning ligger till grund för kommunens kategorisering är kön och ålder. Personers kategoritillhörighet definieras också av vilken insats de har. Det ligger också moraliska bedömningar i vilka boendeinsatser som föreslås. Exempelvis tilldelas klienter med längre tid av nykterhet stabilare insatser (Knutagård, 2009).

Är det så att moral och värderingar påverkar socialt arbete med akut hemlösa? Kategoriseringen av hemlösa sker inom ramen för det vi kallar människobehandlande organisationer. Socialtjänsten kan förstås som en människobehandlande organi-

sation (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). I människobehandlande organisationer förvandlas den unika medborgaren till en klient och indelas i standardiserade kategorier utefter behov av hjälp. Efter skapandet av klienten behandlas medborgaren således i linje med kategorins innehåll och egenskaper (Lipsky, 1980). Avspeglar sig denna kategorisering av klienter även i socialt arbete med akut hemlösa?

Människobehandlande organisationer förutsätter förförståelse om människor (Hansenfeldt, 1983). Denna förförståelse hjälper människor till gemensam kunskap av grupper och är därmed en förutsättning för att skapa sammanhang. För att individer ska förstås som målgrupp för sina sociala problem av olika professioner inom socialt arbete kan kategorier därmed vara en förutsättning (Börjesson & Palmblad, 2007). Framkommer denna förförståelse i socialsekreterarnas arbete också med akut hemlösa och vilka konsekvenser får det i så fall?

Ovan framställs förförståelse om människor som en förutsättning inom socialt arbete. Förförståelse och kategorisering är också komplext och kan få negativa konsekvenser. Människor som tilldelas egenskaper utefter en kategori förlorar individuella egenskaper till förmån för de egenskaper som tillhör kategorin. Hemlösa personer förstås utifrån deras andra problem, så som missbruk och psykisk ohälsa, snarare än hemlösheten i sig (Knutagård, 2009). Vidare kan kategorier representeras av stereotyper av direkt negativa egenskaper (Börjesson & Palmblad, 2007; Mattsson, 2010). Om en person tillskrivs kategorin manlig missbrukare kan alltså individuella egenskaper förbises och personen identifieras med negativa egenskaper i missbrukskategorin för män, som till exempel våldsam. Som en utveckling av detta resonemang menar Bowker och Star (2000) att kategorier kan vara osynliga. Människor är så vana vid att kategorisera att vi tenderar att ta kategorier för givna och inte ifrågasatta dem.

Ovanstående resonemang visar att förförståelse om människor i socialt arbete fyller en tydlig funktion för att skapa sammanhang. Samtidigt ser vi att tillskrivning av egenskaper hos människor kan få konsekvenser i form av att individuella egenskaper försvinner till förmån för kategorins. Mot bakgrund av detta blir det relevant att undersöka denna förståelse i socialt arbete med akut hemlösa. Vi vill

undersöka i vilken utsträckning moraliska bedömningar kommer till uttryck i socialt arbete med akut hemlösa. Eftersom det finns en kategoriseringsprocess inom socialt arbete med hemlösa har det betydelse att belysa vad som ligger till grund för enskilda socialsekreterares bedömning (Knutagård, 2009). För att det ska vara möjligt att undersöka detta har vi avgränsat oss till att studera de sociala kategorierna kön, klass, ålder och etnicitet. Denna avgränsning gjorde vi mot bakgrund av att dessa kategorier är framträdande i kartläggningen av hemlöshet i Sverige (Socialstyrelsen, 2011).

## 1.2. Syfte

Syftet med denna studie är att studera hur sociala kategorier som kön, klass, etnicitet och ålder används i enskilda socialsekreterares beskrivningar och bedömningar av insatser för akut hemlösa.

## 1.3. Frågeställningar

- Hur beskriver socialsekreterare akut hemlösa utifrån kön, klass, ålder och etnicitet?
- Hur beskriver socialsekreterare insatser vid arbetet med akut hemlöshet?
- Vilken betydelse tycks sociala kategorier ha för valet av insatser?

## 2. Tidigare forskning

För att förstå hur socialsekreterare kategoriserar och typifierar klienter har vi tagit del av studier om hur klienter skapas i socialt arbete. Forskningen visar hur socialsekreterare matchar insats efter klienternas kategorier. Fortsättningsvis lyfts forskning fram om hur socialsekreterare sorterar och hur deras egna känslor och tankar påverkar bedömning. Efter det redogörs för forskning som visar vad som ligger i förståelsen av de utvalda grupperna kön, klass, etnicitet och ålder. Varje del avslutas med en redogörelse om varför forskningen är relevant för vår studie.

## 2.1. Kategorisering och akut hemlösa

Marcus Knutagård (2009) har i sin avhandling *Skälens fångar* undersökt hur arbetet med hemlöshet bedrivs i Malmö. Avhandlingen studerar hur socialtjänsten organiserar arbetet för hemlösa, hur kategoriseringen går till och hur socialsekreterare motiverar denna kategorisering av vilka boenden klienter hänvisas till. Knutagård redogör för en delvis historisk skildring av hur kategoriseringen går till. I början av 2000-talet framkommer det att socialtjänstens placeringar av 18-åringar och pensionärer på härbärgen ansågs vara felaktigt i förhållande till den moraliska geografin i samhället. Därmed försökte de undvika detta. Vidare menar Knutagård att valet av insatser som erbjuds klienter definierar målgruppen. Det vill säga att kategorier av klienter hör till platser – där det är boendeformen som definierar klienten. Exempelvis anses natthärbärgen lämpa sig för narkomaner, psykiskt sjuka men också personer med dubbeldiagnos. Det finns även boenden med inriktning på kön och kroniska alkoholister. Vidare menar Knutagård att det finns bättre boenden vilka tilldelas mer skötsamma och nyktra personer. Med andra ord finns det utrymme för socialsekreterarna att göra en matchning mellan klientens ”bagage” och de insatser som finns att tillgå.

Studien lyfter fram hur socialsekreterare kategoriserar klienter och utifrån dessa utformar olika insatser. Det framgår att klienter hör till platser utifrån sin kategori samt att det är valet av insats som definierar klienten. En missbrukande man får ett sämre boende än en skötsam kvinna. Valet av insats kan således förstås som värderande och kategoriserande, och utgör därmed en relevant studie i förhållande till vår undersökning.

## 2.2. Sortering av klienter

Billquist (1999) har skrivit avhandlingen *Rummet, mötet och ritualerna* vilken beskriver och analyserar vad socialtjänstens klientarbete består i, vad det innehåller samt hur det går till. Billquist har bland annat grävt och fördjupat sig i diskussionen om hur klientsortering går till. Det framkommer bland annat att sorteringsprocessen styrs och påverkas av socialarbetarnas personliga preferenser och slump-



faktorer. Billquist utvecklar detta resonemang och lyfter fram att socialsekreterare exempelvis prioriterar olika grupper. I nedanstående citat förklaras detta mer ingående:

En socialsekreterare menar att ”jag har en grupp som jag är jättesvag för och det är ensamstående mammor”. En annan uttrycker att hon nog prioriterar ”unga tjejer med dålig självkänsla som trasslar till sitt liv” eller, för att citera en tredje socialsekreterare, ”lillebrorsyndromet, unga killar som är lite blyga och samtidigt lite struliga”. Dessa klienter kan de lägga ner mer tid på och träffa oftare än andra. Vissa klienter kan alltså komma att särbehandlas och favoriseras beroende på socialsekreterares subjektiva preferens. (Billquist, 1999:134)

Vidare beskriver Billquist hur klientarbetet inom socialtjänsten handläggs i olika faser, från mottag, utredning och åtgärd till avslutning. Ett annat inslag i avhandlingen är hur klienter går från individer till ”ärenden”. Billquist förklarar att den första kontakten med socialtjänsten vanligen sker genom tidsbokning via ett telefonsamtal. I detta läge kategoriseras och sorterar klienter efter kriterier som organisationen har bestämt. Med andra ord kategoriseras klienter redan efter första kontakten (ibid.).

Sorteringsarbetet påverkas av personliga preferenser. Man kan misstänka att klienter särbehandlas utifrån vilken typ av klient socialsekreteraren sympatiserar lite extra med. I denna studie undersöks bland annat hur socialsekreterare ser och talar om kategorierna kön, klass, ålder och etnicitet. Vi frågar oss om det finns någon grupp som socialsekreterare i vår studie uppfattar som mer beroende av hjälp än andra?

### 2.3. Vad kön innebär

Mattson (2005) har i sin avhandling *I viljan att göra det normala* lyft fram hur socialt arbete hanterar frågor om kön. Avhandlingen problematiserar frågan om vad som sker när kön införlivas i en praktik som styrs av samhällets värderingar och normer och syftar till att få klienter till ”att göra det normala”. Studien sker inom ett behandlingshem. Vidare tar Mattson sin teoretiska utgångspunkt i olika genus-

teorier.

Mattson kommer fram till att praktiker i inom området för tvångsvårdsbehandling tillskriver män och kvinnor olika egenskaper vilket anses begränsa vad de kan och inte kan. Denna förståelse läser män och kvinnor i roller där de förväntas ha ett visst beteende. Vidare för Mattson resonemang om att personalen på behandlingshemmet beskriver manliga klienter på två sätt. Dels som översexuella och att de manliga klienterna tenderar att uttrycka sina "luster" på ett grovt sätt. Den andra typen av manliga klienter beskrivs som sexuellt oerfarna och osäkra i relationer till kvinnor. Fortsättningsvis menar Mattson att bilden av den missbrukande översexuella mannen har tolkningsföreträde över män som inte är på detta sätt. Detta i sin tur upprätthåller bilden av den manliga missbrukande klienten som översexuell. Till skillnad från män förklaras inte kvinnor utifrån sexualitet. Kvinnors sexualitet är inte central och görs inte till sexuella subjekt som männen (ibid.).

Mattson finner också att personalen på behandlingshemmet väljer ut "mindre feminina kvinnor" som är särskilt lämpade för behandlingshemmet. Detta bottnar i en föreställning om att heterosexuellt begär enbart uppstår i interaktion mellan feminina kvinnor och maskulina män. En annan diskussion handlar om frågan om kön kopplat till klass. Personalen på behandlingshemmet uppmuntrar kvinnor, till en femininitet som kan kopplas till medelklassens ideal om beteende och utseende (ibid.).

Mattsons forskning visar att professionella hjälpare på ett behandlingshem lägger in värderingar om hur kvinnor och män betar sig. Manliga klienter beskrivs ofta i forskningen som översexuella och som förövare. Kvinnor å andra sidan förklaras inte som sexuella subjekt. En dimension i vår studie är att undersöka hur socialsekreterarna talar och förstår kön, varför vi finner Mattsons forskning inspirerande för vår egen analys.

## 2.4. Vad klass, arbete och utbildning innebär

Vi har definierat klass efter arbete och utbildning. Marianne Blomsterberg och Bengt Furåker (2003) har skrivit den vetenskapliga artikeln ”Attitudes towards the unemployment”. Författarna beskriver att det finns en negativ attityd i samhället gentemot arbetslösa. Arbetslöshet förknippas med skam, men också med individens karaktäristiska drag. Denna skam förstås vara större bland arbetslösa män som inte kan leva upp till förväntningarna att ”försörja familjen”. Personer med arbete förknippar arbetslöshetsfrågan med negativa karaktäristiska drag hos denna grupp. Arbetslösa personer förklarar å andra sidan problemet som brist på arbete. Hur människor ser på arbetslöshet beror således på var en står. Författarna har även hittat att det finns en attityd i samhället att kraven bör vara högre på de arbetslösa. Personer med mer framgångsrik bakgrund och arbete uppfattar till stor del att arbetslöshet beror på de arbetslösa själva. Samma grupp anser att det borde vara ett större glapp i form av livsstandard mellan personer med arbete och arbetslösa. Författarna menar att dessa attityder kan bidra till stigmatiserande konsekvenser i samhället av gruppen arbetslösa.

Vidare visar forskning att utbildning är en av de faktorer som betyder mest för status. Personer som har utbildning värderas ha högre status än personer utan utbildning. Personer med utbildning värderar också utbildning som en viktigare statusmarkör än personer utan utbildning (Täht & Paskov, 2013).

Det framgår i Blomsterbergs och Furåkers forskning att arbetslösa personer förknippas med negativa karaktärsdrag. Det viktiga i denna studie är att människor lägger i värderingar och tankar om andra människors arbetssituation. Arbetslöshet uppfattas som negativt. Blomsterbergs och Furåkers forskning kan kopplas till hur socialsekreterares talar om och ser på klass. Vidare kan även Täht och Paskovs forskning användas eftersom de talar om utbildning som status.

## 2.5. Vad etnicitet innebär

Hall (1999) menar att etnicitet och identitetsskapande begripliggörs genom ska-

pandet av vi och ”de andra”. Det centrala i Halls studier är att känslan av olikhet och skillnad är central vid skapandet av subjektet. Det vill säga skapandet av jag, vi och dem. Genom att spegla och jämföra oss med andra så ser vi likheter och olikheter vilket i sin tur skapar subjektet. Brun hårfärg definieras av blond hårfärg och så vidare.

Likt Halls tankar om hur vi definierar andra etniciteter genom oss själva lyfter Lewis (2000) fram etnisk absolutism. Med etnisk absolutism syftar Lewis på delen av det sociala arbetet där individer eller grupperns behov, beteendemönster och värderingar kopplas till deras etnicitet eller ras och inte till personliga egenskaper. Lewis menar att detta finns på alla nivåer av socialt arbete och har en reproducerande effekt. Vidare menar Lewis att den etniska absolutismen i socialt arbete kan kopplas samman med uppfattningar i samhället och leder till skapandet av av etnicitet som en kategori.

Halls studier är särskilt intressanta då de visar att egenskaper och beteende kopplat till etnicitet tillskrivs i relation till egna egenskaper. Detta kan visa hur socialsekreterare tillskriver egenskaper kopplat till etnicitet utifrån sin egen tillhörighet. Lewis menar att beteenden och värderingar kopplas till etnicitet snarare än personliga egenskaper.

## 2.6. Vad ålder innebär

Studier visar att människor stereotypifierar varandra på grund av ålder. Allmänhetens bild av äldre är likvärdig i början på 80-talet och 20 år senare. Ensamhet är den egenskapen som flest lyfter fram i bilden med äldre. Andra egenskaper som finns i en stereotyp bild av äldre är att de inte har självförsörjande hushåll, dålig hörsel, dåliga matvanor och dåligt med pengar (Tornstam, 2007). Forskning visar vidare att allmänheten och i synnerhet yngre personer tenderar att skatta äldres situation värre än de själva skattar den. Det finns med andra ord en allmän bild av att äldre har större behov och behöver mer resurser än vad de själva uppskattar att de behöver (Andersson, 2008). Vad gäller ungdomar så har synen på ungdomar

förändrats till att framstå som autonoma och självbestämmande. Beroendet till familjen har med tiden successivt setts som svagare (Mittrauer, 1991).

Studierna visar att det finns allmänna uppfattningar om personer efter ålder. Dessa uppfattningar är relevanta att relatera till de intervjuade socialsekreterares typifiering av klienter utifrån ålder. I ovan beskrivning finns både kvalitativ och kvantitativ forskning. I likhet med studier om kategorisering och socialsekreterares bedömning, vilar vår undersökning på kvalitativ tradition. Exempel på detta är Knutagårds forskning om akut hemlösa och Billquists forskning om socialsekreterares sorteringsarbete. Till skillnad från vår undersökning så vilar delar av ovannämnda forskning om hur sociala kategorier framställs på kvantitativ tradition i form av enkätundersökningar. Exempel på detta är Blomsterberg och Furåkers studie om synen på arbetslösa och Tornstams studie om synen på äldre.

### 3. Metod och urval

Vi har använt oss av olika metoder för att leva upp till studiens syfte. Detta kapitel består av en redogörelse av de metoder som studien bygger på. Denna del kommer också innehålla en redogörelse för val av metod, urval, tillförlitlighet och etiska överväganden. Avslutningsvis presenteras arbetsfördelning under arbetsprocessen.

Eftersom vi i denna studie är intresserade av att undersöka enskilda socialsekreterares subjektiva bedömnings- och handlingsval är det betydelsefullt att använda en metod som ger utrymme för respondenter att yttra sig fritt. En användbar metod i förhållande till detta resonemang är kvalitativ metod. Den kvalitativa metoden ger oss en ökad möjlighet att få en djupare och mer ingående förståelse av respondenternas upplevelser (Bryman, 2011). Kvalitativ metod är ett användbart instrument när vi studerar samhällsliga fenomen och ger oss möjlighet att fråga människor vad de tänker och tycker (Ahrne & Svensson, 2011). I motsats till detta är kvantitativa metoder mer effektiva när det gäller att undersöka större populationer och metoden innehar även ett tydligt ”sifferfokus”.

Vidare inriktar kvantitativa metoder sig på mer standardiserade hjälpmedel så som manualer eller dylikt (Bryman, 2011). Då vi är intresserade av att undersöka enskilda socialsekreterares beskrivningar av klienter är det av stor betydelse att inte begränsa respondenternas möjlighet att vidareutveckla tankar och känslor. Kvantitativa metoder är begränsade i detta avseende eftersom de inte kan komma åt stora delar av samhällslivet – det är exempelvis svårt att mäta och beskriva social interaktion med kvantitativ metod. Med hjälp av kvalitativa metoder ökar förutsättning för att fånga in det mellanmänniska (Ahrne & Svensson, 2011). Mot bakgrund av detta resonemang tillämpar vi således en vinjettstudie och efterföljande semistrukturerad intervju. Vinjettstudien innebär korta fall med enstaka efterföljande frågor. Svaren på frågorna ligger till grund för en semistrukturerad intervju. Sammanfattningsvis ligger vårt intresse i att undersöka enskilda socialsekreterares uppfattningar av verkligheten, där kvalitativ metod således är att föredra. Vi är intresserade av de ord och meningar som framkommer under en intervju.

### 3.1. Vinjettstudier som metod

”Vinjetter är korta beskrivningar av en person eller en social situation vilka innehåller preciserade element av vad som anses vara de mest betydande faktorerna vid respondenters bedömning och dömmande.” (Alexander & Becker, 1978:94; egen översättning)

En vinjettstudie kan vara en presentation av historier/situationer/fall (Bryman, 2011; Egelund, 2008). Vinjettstudier gör det möjligt att utröna och studera människors val och värderingar. Metoden är gynnsam när det gäller att kartlägga handlingsval och värderingar, men också för att belysa sambandet med attityder kopplat till olika sociala grupper (Egelund, 2008). Vinjetter gör det möjligt att få fram hur upplevelsen av en specifik situation konstruerar beteende (Bryman, 2011). Vinjettstudier kan alltså förstås som att de behandlar normativt material. En fördel med vinjettstudier är att forskaren kan konstruera den kontext och variabler som respondenterna ska förhålla sig till (Egelund, 2008). Eftersom vi i vår studie ämnar att använda variablerna kön, klass, etnicitet och ålder i socialtjänstens miljö blir således lämpligt att tillämpa vinjett som metod. Metoden är fördelaktig efter-

som den kan framhäva likheter och skillnader gällande värderingar inom urvalet (ibid.).

Risker med vinjetter är att respondenter tenderar att läsa in och lägga till information kring vinjetten. Detta undviks genom att uppmana respondenterna att svara på frågorna utifrån den information som står i vinjetterna (se Bilaga 1). En annan risk är att respondenterna inte löser vinjetterna vertikalt, utan pendlar mellan flera frågor och vinjetter samtidigt. Risken minimeras med instruktioner om att respondenten ska läsa och lösa en vinjett åt gången. Om vinjetterna uppfattas som osannolika tenderar respondenterna att inte känna igen sig (Egelund, 2008). Därför har vi valt att hämta fyra autentiska fall från Socialstyrelsens rapport *Hemlösa i Sverige 2000. Vilka är de och vilken hjälp får de?* (Socialstyrelsen, 2000). Vi har anpassat fallen efter studiens syfte. I samtliga vinjetter där risk för vräkning framgår har vi ändrat till att vräkning föreligger. Detta har vi gjort för att ärendena ska anpassas till enheter för akut hemlöshet (se Bilaga 1).

I Vinjett 1 har vi bytt namn och ålder för att fånga etnicitet och åldersfaktorer. I Vinjett 1 har vi också lagt till yrke för att fånga klassaspekten och anpassat hyra till nutida hyressättning. I Vinjett 2 har vi också bytt namn och ålder för att fånga etnicitets- och åldersfaktorer. I Vinjett 2 har vi dessutom bytt drog från alkohol till bensodiazepiner och cannabis för att anpassa till en drog som i större utsträckning förknippas med unga. För att fånga klassfaktorer har vi i Vinjett 2 poängterat arbetslöshet. Vinjett 3 är anpassad efter ålder och namn för att fånga åldersaspekter. Vinjett 4 är också anpassad efter namn och ålder för att fånga åldersaspekter. I Vinjett 4 har vi lagt till att personen studerar till lärare i syfte att fånga klassaspekten.

### 3.2. Semistrukturerade intervjuer - Metodens förtjänster och brister

En fördel med intervju som metod är möjligheten att samla in språkbruk, normer och emotioner (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011). Med tanke på att syftet med studien är att studera hur sociala kategorier påverkar bedömningar kommer språk,

känslor och sätt att se på verkligheten spela stor roll för analysen. Vidare kan en med intervju pendla mellan intervju och analys. En kan också göra fler intervjuer om det finns luckor i analysen, om någonting behöver förklaras vidare eller fördjupas (ibid.). Med tanke på att vi i studien vill förstå upplevelser kan vi med intervju anpassa frågorna för att fånga respondenternas upplevelser och gå tillbaka för att få mer förståelse. Om exempelvis den andra respondenten lägger stor vikt vid någonting som den första respondenten inte nämner kan vi gå tillbaka och fråga om det. Då får vi en mer heltäckande bild att använda oss av i analysen.

Intervjuer som metod kan ge en begränsad bild av det som ska analyseras och kan behöva kompletteras med andra metoder. En annan begränsning är att intervjuer görs vid en viss plats vid ett visst tillfälle. Respondenterna i studien ger deras upplevelse vid ett visst tillfälle. För att visa en heltäckande bild kan därför studien behöva kompletteras med till exempel intervjuer med socialsekreterare i en annan stad i en annan studie. Vidare finns det en risk att respondenter vill imponera på intervjuaren, framställer sig på ett visst sätt och inte gör vad de säger att de gör. Utöver riskerna att intervjupersonerna framställer en icke sanningsenlig bild finns det också en risk att forskare misstolkar det som sägs i intervjun (ibid.). Med andra ord finns det en risk att vi misstolkar utsagor som i sig är förskönade eller förvrängda.

Utöver förtjänster och begränsningar med intervju finns det också förtjänster och brister med olika typer av intervjuer. Semistrukturerad intervju är bra att använda om det finns klara frågeställningar och syfte i studien (Bryman, 2011). Vidare är semistrukturerad intervju också till fördel om studien görs av flera forskare och med flera respondenter (ibid.). Semistrukturerade intervjuer ger också större frihet att utveckla svar och föra dialog med den intervjuade, på ett sätt som mer standardiserade metoder inte tillåter. En annan fördel med semistrukturerade metoder är att respondenten tillåts besvara frågorna i egna termer (May, 2001). Om intervjuerna är för ostrukturerade finns det risk att skillnaderna mellan hur forskarna utformar intervjuerna är stora och gör det svårt att jämföra. Jämförelser blir ännu svårare om det är flera respondenter (Bryman, 2011). Med tanke på att vi var två som utförde studien och att vi ämnade att intervjua flera respondenter var viss struktur i intervjun till fördel. En begränsning med semistrukturerade



intervjuer är att intervjuguiden i sig kan vara ett hinder för respondenternas upplevelse och styra deras berättelse (ibid.). Om våra frågor hade varit för strukturerande skulle det alltså finnas en risk att vi hade missat delar av deras upplevelser. Vi upplevde dock att vi hade en bra balans i strukturen på frågorna under intervjutillfällena.

### 3.3. Urval

För att hitta respondenter som är relevanta för studiens syfte och frågeställningar har det varit lämpligt att göra ett målstyrt urval (Bryman, 2011). Med tanke på att studiens syfte är kopplat till en organisation är urvalet gjort i två steg. Först valdes organisation och därefter respondenter (Eriksson-Zetterqvist & Ahrne, 2011). Eftersom varje enhet för akutboende har ett fåtal socialsekreterare så riktar vi oss till samtliga socialsekreterare på enheter för akutboende i tre eller fyra stadsdelar i en större stad. I en större stad kan det finnas likheter i hur verksamheten bedrivs på olika enheter. Fler invånare gör också att kommunen har möjlighet att avsätta akutboendeproblematiken i flera enheter med flera sekreterare, vilket minskar risken för att skillnader mellan verksamheterna spelar roll för socialsekreterares bedömning. I ett urval med flera mindre städer finns det risk att arbetet skiljer sig mellan städerna och att socialsekreterare i respektive stad har arbetsuppgifter utöver akutboende. Genom att rikta oss till fyra enheter har vi nått 6 respondenter av totalt 12-13 socialsekreterare på enheter för akut hemlösa i hela kommunen. Det vill säga cirka 50 procent. Av de sex respondenterna är 5 kvinnor. Samtliga intervjupersoner är mellan 26 och 55 år och har arbetat ett antal år på enheten för akut hemlösa. På grund av få möjliga intervjupersoner och relativt lågt deltagande är två av intervjupersonerna tidigare handledare till en av författarna. På grund av tidsbrist och missuppfattning gjordes också de intervjuerna med författaren som har haft dessa som handledare. Intervjuutsagorna utmärker sig inte kopplat till detta. Vidare utmärker sig ingen intervjuutsaga kopplat till stadsdel, ålder eller kön.

### 3.4. Studiens tillförlitlighet

Reliabilitet i meningen att se i vilken utsträckning undersökningen är möjlig att replikera kommer från en kvantitativ tradition och gör det svårt att direkt applicera på kvalitativ metod. Kvalitativa metoder omfattar oftast ett litet urval. Det gör skillnader relevanta och det blir därför svårt att nå samma resultat med ytterligare studier (Bryman, 2011). Med tanke på att syftet med studien är att studera enskilda socialsekreterares bedömningar och beskrivningar är chansen liten att få exakt samma resultat i andra liknande studier. Vidare är kategorier kontextbundna (Bowker & Star, 2000). Vår studie handlar till stor del om sociala kategorier, vilket därmed kan göra den synnerligen svår att replikera. För att öka förutsättningarna för att replikera studien är intervjufrågor redovisade (se Bilaga 2).

Även validitet kommer från en kvantitativ tradition, vilket gör det svårt att direkt applicera på kvalitativ metod. Validitet kan benämnas ut i extern och intern validitet. Med extern validitet syftas på i vilken utsträckning resultaten kan generaliseras till andra sociala sammanhang. Huruvida resultaten är överförbara i en kvantitativ studie är inte det mest centrala. Viktigare är att producera detaljrika beskrivningar av en miljö. Med intern validitet syftas på i vilken utsträckning forskarens teoretiska resonemang överensstämmer med observationen. Den interna validiteten är mest central i etnografiska studier och predicerar forskningens trovärdighet i andras ögon (Bryman, 2011). Eftersom studiens fokus ligger på enskilda uppfattningar kan det vara svårt att applicera studien på andra sociala sammanhang. Likt ovanstående resonemang är det mer centralt att ge en innehållsrik beskrivning om de enskilda socialsekreterare vi studerar. Vidare är det även centralt att ha en stark koppling mellan syfte, teori och socialsekreterarnas utsagor. Därmed har vi sammanställt en intervjuguide med frågor som fångar in det centrala.

För vidare tillförlitlighet har vi framställt en genomarbetad intervjuguide med frågor som är uttänkta efter vårt syfte och våra frågeställningar (se Bilaga 2). Enligt Kvale och Brinkmann (2009) leder detta till ökad tillförlitlighet. Kvale och Brinkmann betonar också betydelsen av sanningsenliga utsagor. I intervjusvaren finns en tendens till defensiv hållning till hur bedömningen påverkas av sociala kategorier, i synnerhet etnicitet. En tänkbar förklaring till den defensiva hållningen kan

bero på en ovilja att särbehandla människor. Den defensiva hållningen tenderade att tonas ned ju längre intervjun fortgick. Frågornas känslighet ligger enligt vår mening i ämnets natur och var därför svårt att förbise.

### 3.5. Studiens genomförande

Vi skickade ut tio förfrågningar i form av e-post till olika socialsekreterare som arbetade med akutboende. Av dessa tio socialsekreterare var sju redo att ställa upp på intervju. Därefter skickades informationsbrevet ut där vi närmare informerade om studiens syfte och instruktioner för vinjetterna (se Bilaga 1). Vinjetterna presenterades som e-post på grund av tidsbrist hos socialsekreterarna och att de skulle få möjlighet att besvara dem vid önskat tillfälle. I samband med detta gjorde vi också en förfrågan om tidsbokning för intervju – vilken skulle genomföras ungefär en och en halv vecka efter att informationsbrevet skickats ut. Den bakomliggande tanken med den framskjutna intervjun baserade sig på att socialsekreterarna skriftligt skulle besvara ett antal frågor tillhörande vinjetterna (se Bilaga 1). Resultatet på de skriftliga svaren på vinjetterna varierade. Tre intervjupersoner avböjde att svara på frågorna med skälet tidsbrist, med dessa genomförde vi en muntlig genomgång av frågorna vid intervjutillfället. Restande tre intervjupersoner svarade förhållandevis kort. En misstänkt konsekvens av detta innebar att en intervjuperson avbröt sitt deltagande i studien. Vi uppfattar att studiens resultat inte har påverkats av detta.

Vidare frågade vi samtliga deltagare om vi fick använda diktafon. Deltagarna informerades om detta redan i informationsbrevet (se Bilaga 1). Ingen intervjuperson hade synpunkter på diktafonens användning. Bryman (2011) menar bland annat att inspelning och transkribering av samtal bidrar till att vi kan analysera på ett bättre sätt. Utifrån detta resonemang var det viktigt att i denna studie använda en diktafon som hjälpmedel. Intervjuerna har sedan transkriberats max en eller två dagar efter intervjutillfället. Samtliga intervjuer har transkriberats ordagrant. Fortsättningsvis har vi använt det transkriberade materialet som underlag för studien, exempelvis genom citat.

Samtliga intervjuer har skett på intervjupersonernas arbetsplats. Intervjuerna tog uppskattningsvis mellan 30-45 minuter. Bryman (2011) skriver att intervjuer ansikte-mot-ansikte kan göra att intervjupersonernas svar påverkas beroende på olika faktorer hos intervjuaren så som klass, kön, ålder och etnicitet. Som tidigare nämnts är risken att intervjupersonen svarar på ett sätt som intervjuaren uppskattar. Vår uppfattning är att intervjupersonerna har pratat fritt och öppet med goda resonemang. Vad vi förstår har detta alltså inte påverkat studiens resultat. Av praktiska skäl delade vi upp intervjuerna mellan författarna och intervjuade tre socialsekreterare var. Detta eftersom vi vid något tillfälle intervjuade var sin socialsekreterare vid samma tidpunkt. Vi tror att valet att genomföra intervjun på egen hand har bidragit till en mer avslappnad effekt på mötet.

Inför intervjuerna förberedde vi en intervjuguide med olika teman (se Bilaga 2). Intervjuguiden baserade sig till viss del på vinjetterna. Vinjetterna användes utifrån att samtala om synen och tankar gällande variablerna kön, klass, ålder och etnicitet. En fråga skulle då exempelvis kunna vara ”Hur tror du att din bedömning påverkas av att Petter är en man?”. Intervjupersonen har då möjlighet att förhålla sig till och diskutera kön utifrån ett exempel. Vidare har det skapat en möjlighet att titta på de sex intervjupersonernas utsagor och se hur de förhåller sig till varandra. Samtliga intervjupersoner har således fått samma frågor. Intervjupersonerna har varit tillmötesgående och alltid försökt att svara på frågorna och visat engagemang samt intresse. Dock har en del intervjupersonerna haft svårt att svara på vissa av frågorna. Detta hanterade vi genom att antingen formulera om frågan eller att vid nästkommande intervju helt enkelt inte ställa frågan. Av intervjuerna framgår att intervjupersonerna upplevde att vinjetterna är för korta för att göra en fullständig bedömning. En bättre bedömning förutsätter mer information att gå på.

### 3.6. Analys av intervjuer

De transkriberade intervjuerna är behandlade i två steg innan analys. Först är de sorterade efter intervjupersonernas uttalanden om de sociala kategorierna kön,

klass, etnicitet och ålder. Sorteringen efter de sociala kategorierna innebär också reducering av utsagor som inte tillför studiens syfte. Något exempel på reducerade intervjuutsagor är uttalanden om tidigare arbetsplatser och detaljerade bedömningsgrunder. De sorterade uttalandena är i ett andra skede kodade med utgångspunkt i Jönssons analyschema. Analyschemat som redskap ger förståelse i frågor som vad, vem, hur, var, när och varför. Analyschemat består av problemkomponenterna karaktär, orsak, konsekvens och omfattning, historia och utveckling, lösningar, aktörer och illustrationer och exempel. Analyschemat kan förslagsvis ändras och anpassas till studiens syfte (Jönsson, 2010). Med tanke på att vårt syfte är att analysera socialsekreterares upplevelse är vissa komponenter mer relevanta än andra. Av Jönssons analyschema använder vi problemkomponenterna karaktär och lösningar. Med karaktär kodas uttalanden om de egentliga problemen med de sociala kategorierna och uttalanden om problem som är besläktade med den sociala kategorin. Komponenten lösningar används genom att urskilja intervjuutsagors uttalanden om insatser. Utöver problemkomponenterna karaktär och lösningar är uttalanden om bedömning kopplat till de sociala kategorierna kodade. För så hög kvalitet som möjligt har vi läst de transkriberade intervjuerna innan vi påbörjar kodning. Kodningen visar vad intervjupersonerna säger om de olika kategorierna, olika teman, likheter och skillnader i resonemang. De kodade teman och resonemang är analyserade och teoretiserade med fenomenologisk utgångspunkt. Fenomenologisk tradition syftar till att skapa mening och passar därför i kvalitativ metod (Bryman, 2011).

### 3.7. Etiska överväganden

Bryman (2011) diskuterar och lyfter fram fyra etiska principer vilka är centrala vid samhällsvetenskapliga undersökningar: *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet*. Respondenterna i vår undersökning har informerats om syftet med studien och vi har även upplyst dem om att det är frivilligt att delta. I anknytning till detta var det viktigt att till respondenterna förmedla att de har rätt att själva bestämma om de vill delta i undersökningen eller inte. Det var också betydelsefullt att informera deltagarna om vilket moment de ska delta i undersökningen. Vidare poängterar Bryman att de uppgifter som in-

kommer genom studien enbart får användas till den undersökningen som insamlandet är kopplat till. En annan betydelsefull faktor är att respondenterna i undersökningen ska skyddas genom anonymitet. Samtliga principer var viktiga och följdes. Vi såg anonymitet som särskilt viktigt eftersom respondenten kan uppleva sig säkrare därför att personuppgifter skyddas och det som berättas inte kan återknytas till en viss individ. Vi tror att detta i sin tur kan ha haft en främjande effekt på berättandet.

En viktig aspekt vi har diskuterat gäller frågan om hur mycket information om undersökningen respondenterna ska få möjlighet att ta del av. Bryman (2011) skriver att samtyckesprincipen även innebär att de som tillfrågas om att delta i undersökningen ska få fullständig information gällande undersökningens syfte. Genom att klart och tydligt ge respondenterna fullständig information om undersökningen undviks "falska förspieglingar". Detta definieras som att forskaren informerar respondenterna om undersökningen på ett annat sätt än vad som faktiskt är tanken bakom den. Vi var medvetna om att detta dilemma kunde uppstå. Det var viktigt att respondenterna fick bra och tydlig information om syftet med undersökningen. På så vis upprätthålles ett etiskt förhållningssätt. Det kan finnas en mening att inte berätta allt för respondenterna eftersom det finns en viss risk att det påverkar intervjun som helhet. Här är det av största vikt att balansera och utröna vilken information som ska delges eller inte. Därmed undanhöll vi i ett första steg vilka sociala kategorier studien bygger på.

Vid utskick om förfrågan om intervju informerade vi respondenterna enligt ovanstående resonemang om syftet med undersökning, att det är frivilligt att delta, vilket moment de ska delta i, vad det insamlade materialet är kopplat till samt att informera om anonymitet (se Bilaga 1). Vi upprepade dessa förutsättningar inför intervjun och var öppna inför frågor när intervjun avslutats.

### 3.8. Vår arbetsfördelning

Vi har varit två författare under denna uppsatskurs. Tillsammans identifierade vi

problemområdet, teoretiska utgångspunkter och tillhörande litteratur. Vi har var för sig utforskat tidigare forskning gällande hemlöshet kopplat till de sociala kategorierna kön, klass, ålder och etnicitet. Vi har under större delen av uppsatsprocessen valt att skriva arbetet tillsammans. Intervjuerna och transkriberingen har fördelats jämnt mellan författarna. Arbetsfördelning är i sin helhet jämn mellan författarna.

## 4. Teoretisk referensram

I denna del redogör vi för den teori vi använder för att analysera intervjuutsagorna. Vi kommer här att presentera viktiga begrepp för analysen. Därefter kommer vi att redogöra för varför denna teori är relevant att införliva i denna studie.

Berger och Luckmann har ett socialkonstruktivistiskt förhållningssätt för att förklara vardagskunskaper och teoretisk kunskap. Deras teori har en fenomenologisk utgångspunkt och fokuserar på människor i allmänhets upplevelser och uppfattningar av verkligheten. Teorin vilar på följande tre grundantaganden: För det första utgår de från att människan är en social produkt. För det andra förstås samhället som en mänsklig produkt. För det tredje utgör samhället en objektiv verklighet. En kritik mot teorin är att samhället som en mänsklig produkt står i motsats mot människan som en social produkt. (Wenneberg, 2010). Med andra ord är det svårt att få ihop att människan både skulle skapa samhället och samtidigt skapas av det. Trots denna kritik så är det dessa tre grundantaganden som ligger till grund för Berger och Luckmanns teori.

Det ligger i människans natur att skapa vanor. Vanorna sprider sig till andra människor. Wenneberg beskriver denna process med liknelsen ringar som sprider sig på vattnet. Detta kallas för externalisering. Dessa vanor kan förstås som institutioner som skapar det människor ser som den objektiva verkligheten. Därmed föds människor in i institutioner och internaliserar dem; det vill säga gör de till sin verklighet. Människor blir sociala varelser genom att tillägna sig institutionaliserade handlingsmönster och kan därför förstås som sociala produkter. Deras an-

vändning av begreppet institutioner ska alltså inte förknippas med organisationer. En institution i denna bemärkelsen syftar till invanda handlingar (ibid.).

Berger och Luckmann (2003) har framställt flera begrepp. Vissa av dessa begrepp är relevanta för studiens analys. För att förstå hur socialsekreterare bedömer klienter bygger analysen i huvudsak på Berger och Luckmanns begrepp *typifiering* och *institutionalisering*.

#### 4.1. Typifiering

Alla mänskliga beteenden tenderar att bli vanemässiga. Handlingar inordnas i ett mönster som sedan kan upprepas med mindre ansträngning. På så sätt kräver upprepade vanemässiga beteenden mindre kraftansträngning. Berger och Luckmann menar att även personer i sin ensamhet skapar vanemässiga beteenden. Vanemässighet leder således till att mötet med en situation inte måste läras om på nytt. Vanemässigheten eliminerar antalet handlingsalternativa vilket kan förstås som en psykologisk lättnad i att slippa omvärdera samma situation flera gånger (Berger & Luckmann, 2003).

Vanor är ett viktigt inslag när människor interagerar och då uppstår det konstruktioner av bilder av människor som kallas typifieringar. Vidare innebär typifieringar att människor tillskriver andra människor orsaker till beteenden och handlingar. Med andra ord har människor färdiga förklaringar till andra människors sätt att vara utan att i själva verket ha kunskap om det. En konsekvens av dessa konstruktioner är att människor sätts i fack utifrån sitt sätt att vara. Människor med ett visst sätt att vara sammankopplas och skiljs från människor med ett annat sätt att vara. Detta kan förstås som att människan sätter etiketter på och klassificerar olika människor sätt att vara. Dessa klassifikationer externaliseras till andra människor. På så sätt internaliserar människor färdigdefinierade roller. Människan har på så sätt en upplevd förförståelse om människors sätt att vara som inte nödvändigtvis är verklig (ibid.).

Det som skapas av etikettsättning kallar Berger och Luckmann för *typifierings-*



*schema*. Ett typifieringsschema innehåller förkunskaper och fördomar. Typifieringsschema används i interaktion mellan människor. Berger och Luckmann illustrerar hur typifieringsschema fungerar med hjälp av ansikte-mot-ansikte-interaktion. Ansikte-mot-ansikte-interaktion syftar till direkt interaktion och skiljer sig till exempel från kommunikation genom ryktesvägar eller brev. Berger och Luckmann menar att människor inte blir verkliga i ordets fullständiga bemärkelse förrän det fysiska mötet. De menar att ju närmre interaktionen är desto mer hamnar typifieringsschemat och förförståelsen i skymundan. Sannolikheten för feltolkningar av färdiga föreställningar om beteenden är således större i närmre kontakt med människor. Vidare leder längre kontakt med människor till att typifieringsschemat inte säkert stämmer. Om då typifieringsschemat är motsägelsefullt med personens förväntade beteendet modifieras typifieringsschemat för att anpassas till personens egentliga beteende. Längre och närmre kontakt leder således till sannare bild av människan (ibid.).

Berger och Luckmann menar att typifieringen av människor också påverkar bemötandet. Föreställningar om till exempel kön, etnicitet och klass påverkar ständigt den mellanmänniska interaktionen. När typifieringsschemat förändras i samband med längre och närmre kontakt förändras också det egna bemötandet. Berger och Luckmann betonar vidare att typifieringsprocessen är ömsesidig. Det innebär att den andre uppfattar mig utifrån förförståelse om beteende – typifiering. Med andra ord har också den andre en föreställning om mitt beteende efter exempelvis kön, klass och etnicitet (ibid.).

## 4.2. Institutionaliserings

Berger och Luckmann (2003) menar att mänskliga handlingar som upprepas tenderar att bli vanemässiga. All mänsklig handling som kontinuerligt upprepas utförs också efterhand med mindre ansträngning. En handling går från att vara upprepad till vanlig. Om samma handling fortsätter att upprepas blir den till sist objektiv sanning. Det vill säga ”den här handlingen är rätt”. Dessa normaliserade handlingar och objektiva sanningar kallar Berger och Luckmann för institutioner. Ett exempel på hur handlingar blir vanemässiga är när socialsekreterare har börjat

använda begreppet brukare istället för klient.

Till en början var det kanske en enskild händelse som upprepats. Nu ses begreppet som någonting socialsekreterare brukar använda. Senare kanske användning av begreppet ses som det självklara alternativet, ”någonting som alltid har använts”. Detta är ett exempel på hur en handling institutionaliseras. Berger och Luckmann menar att en konsekvens av detta är att handlingens första användning glöms bort och inte kan spåras. Handlingar görs därmed inte alltid för att de fungerar, utan för att de anses vara rätt. En konsekvens av institutionalisering är således att institutioner kan finnas kvar trots att de inte längre fyller någon funktion. Institutionaliserade handlingar kan existera utan funktion till dess att de blir problematiska. Först då ifrågasätts dem. Berger och Luckmann menar att det kan finnas rivaliserande institutioner (ibid.).

#### 4.3. Teorins relevans för studien

Vi menar att Berger och Luckmanns teori kan hjälpa oss att förstå vår empiri. I korta drag kommer teorier om typifieringar att hjälpa oss att besvara hur socialsekreterare beskriver akut hemlösa utifrån kön, klass, ålder och etnicitet. Institutionalisering kommer att hjälpa oss att besvara frågorna om hur socialsekreterare beskriver insatser vid arbetet med akut hemlösa. Dessa begrepp kommer också att besvara hur valet av insatser påverkas av social kategorisering.

Berger och Luckmanns teori bygger som sagt på att förklara vardagskunskaper. Dessa vardagskunskaper återspeglas också i socialt arbete. Tidigare forskning visar hur vardagskunskaper om människors beteenden och sociala kategorier återfinns i socialt arbete (se Tidigare forskning). Denna studie påvisar att socialsekreterares subjektiva värderingar och tankar inverkar på förhållningssättet gentemot klienter. Denna subjektivitet tyder på vardagskunskaper. Vardagskunskaper återfinns således i socialt arbete, vilket gör Berger och Luckmanns teori relevant för vår studie.

Socialsekreterarna typifierar klienter som en del i ett vanemässigt beteende. Dessa

typifieringar görs i form av tillskrivning av egenskaper och beteenden hos klienter. Socialsekreterarna har alltså förförståelse om klienters beteende utifrån klienternas attribut. Socialsekreterarna sammankopplar klienttyper med ett sätt att vara. På så sätt utesluts de också från ett annat sätt att vara. Denna sammansättning av konstruerade attribut och förförståelse kan förstås som typifieringsschema av klienter. Typifieringsschema innebär därmed etikettsättning. Socialsekreterarnas beteende påverkas också av deras typifieringar av klienter. Institutionaliserad beteende kan förstås som att socialsekreterarnas beteende härstammar från upprepade vanemässiga handlingar och ses således som de rätta handlingarna. Socialsekreterarnas institutionaliserade beteende kan både kopplas till eget vanemässigt beteende och internaliserade beteende från andra, exempelvis organisationen.

## 5. Analys och resultat

Nedan presenteras resultaten i fyra olika delar. Den första delen omnämner vi som *Kategoriernas karaktär* och där presenteras hur de olika framställningarna ser ut beroende på egenskaper kopplat till kön, klass, etnicitet och ålder. Den andra delen benämner vi som *Besläktade problem till sociala kategorier* och här analyseras hur intervjupersonerna förknippar specifika problem med de sociala kategorierna. I den tredje delen, *Bedömning av klienter*, presenteras framställningar om hur olika kategorier påverkar bedömningar. Den sista delen benämner vi som *Insatser och lösningar*. Den handlar om vilka konsekvenser dessa typifieringar får i form av val av insats. Analysen utgår från Berger och Luckmanns teorier om typifiering och institutionalisering (se Teori). Resultatet ställs mot tidigare forskning om sortering, kategorisering och tillskrivning av beteende och egenskaper. Analysen kommer att presenteras som sammanställning av uttalanden varvat med representativa citat för att exemplifiera resultatet kopplat till teori och tidigare forskning. Alla intervjupersoner är representerade i citat, minst tre gånger. Vi har valt att i största mån presentera de sociala kategorierna isolerade ifrån varandra. Detta mot bakgrund av att intervjupersonerna i huvudsak talade om kategorierna var för sig. Trots frågor där de sociala kategorierna samverkade tenderar intervjupersonerna att särskilja kategorier i svaren.

## 5.1. Kategoriernas karaktär

I denna del beskrivs vilka föreställningar som knyts till de sociala kategorierna kön, klass, ålder och etnicitet. Kapitlet avslutas med en sammanfattning av de viktigaste resultaten.

### 5.1.1. En manlig värld

Flera intervjupersoner refererar arbetet med akut hemlösa till en ”manlig värld” vilket gjort att insatser är anpassade utifrån männens behov. Det framkommer att några socialsekreterare uppfattar att kvinnor med missbruksproblematik tenderar att få vänta längre tid med att söka hjälp. Bakgrunden till detta resonemang är att kvinnor upplever hjälpsökandet i kombination med missbruk som stigmatiserande. Detta hänger också samman med att några socialsekreterare upplever missbrukande kvinnliga klienter som svårare att motivera. Som ett exempel beskriver Intervjuperson 3 nedan att tillgängliga insatser för kvinnor är färre jämfört med män. En annan betydelsefull faktor är att kvinnliga klienter uppfattas vara mer utsatta än män.

Det finns ju färre ställen för kvinnor, både behandlingshem och boende. Det finns ju ganska få kvinnor som missbrukar och de är ofta lite svåra också att motivera. Det är mer stigmatiserande för dem på något sätt, med missbruket och det. De ärendena är ofta svårare. Det är ju också en prioriterad grupp som man försöker jobba med och hjälpa eftersom de är mer utsatta. Det är en manlig värld. Så det kanske bara är lite valet av insatser. Det finns ju sådana även öppenvårdsinsatser inriktade bara mot missbrukande kvinnor och boende, ja. (Intervjuperson 3)

Beskrivningen av akut hemlöshet som en manlig värld kan kopplas till Berger och Luckmanns teorier om typifiering. Intervjupersonerna tycks ha en homogen uppfattning om att föreställningarna om akut hemlösa kvinnor är mer utsatta än akut hemlösa män. Som ovan nämnts beskriver några socialsekreterare akut hemlösa kvinnor med missbruksproblematik som särskilt utsatta. Med andra ord verkar dessa socialsekreterarna ha ett typifieringsschema av akut hemlösa kvinnor

med missbruksproblematik som en mer stigmatiserad och omotiverad grupp. Citatet påvisar att det i detta typifieringsschema alltså kan finnas en föreställning om akut hemlösa kvinnor med missbruksproblematik som en svår grupp med längre distans till att be om insatser och samtidigt en mer utsatt klientkategori.

### 5.1.2. Ekonomis betydelse för synen på klass

I svar på frågor om arbete, utbildning och klass framkommer det hur centralt ekonomi är för bedömning och insatser. Flera intervjupersoner beskriver att det är svårt att bevilja personer med inkomster insatser eftersom personer med ekonomiska resurser själva förväntas finansiera boenden och andra insatser mot hemlöshet. Om en äldre kvinna med arbete som riskerar att bli hemlös skriver Intervju-person 1:

Och säg att hon blir vräkt och står på gatan. Och kommer hit och ansöker om boende. Då kollar vi på hur mycket pengar hon har i sin tre månader tillbaka och så räknar vi lite hur mycket pengar hon har. Då räknar man bort normen som är 3800 i månaden till kläder, mat och så. Resterande ser vi lite fyrkantigt men att det kan gå till boende. (Intervju-person 1)

Med andra ord kan inkomster förstås som mer centralt för bedömning än huruvida personer har arbete. När det gäller ekonomi så visar utsagorna att Socialtjänstlagen kan ha stor inverkan. Några intervjupersoner beskriver att Socialtjänstlagen måste beaktas vid bedömning som förklaring till varför ekonomi spelar så stor roll. Ekonomi beskrivs också i viss mån som en resurs och flera intervjupersoner beskriver att personer med inkomster förutsätts i första hand att själva avhjälpa sina problem med hemlöshet. Några intervjupersoner beskriver vidare att klienter med studiemedel som försörjning likt arbetande klienter ses som självförsörjande och förväntas att stå för sina insatser själva.

Av detta kan vi ana ett mönster av att flera socialsekreterare har en institutionaliserad bild om ekonomins betydelse. När det kommer till arbete och pengar så tyder detta på att dessa socialsekreterare tänker i siffror. Istället för att se till sina typifieringsscheman kopplat till klass, arbete och utbildning så lägger då

dessa socialsekreterare vikten vid lagar om exakta inkomster. I dessa socialsekreterares typifieringen av klienter med egna inkomster kan det alltså ingå egna resurser. Med andra ord tyder detta på att dessa socialsekreterare ett internaliserat typifieringsschema om att personer med inkomster i första hand inte tillhör ramen för insatser. Institutionaliseringsen kan tolkas som stark eftersom lagen inte ger utrymme för andra institutioner. Detta är ett exempel på Berger och Luckmanns resonemang om att vissa institutioner inte kan härledas till egna vanemässiga beteenden utan är internaliserade befintliga institutioner. Därmed kan det vanemässiga beteendet leda till att andra handlingsalternativ glöms bort. Med andra ord kan detta förstås som att dessa socialsekreterare inte ser insatser som möjliga för klienter med inkomster.

### 5.1.3. Äldre som stabila och yngre som mobila

I flera intervjuutsagor framkommer det att det finns en skillnad mellan äldre och yngre akut hemlösa klienter. Intervjupersonerna har olika förklaringar till vad skillnaderna handlar om. Några intervjupersoner uppger att yngre är mer mobila och på olika sätt har en större rörlighet än äldre. Intervjuperson 3 beskriver att äldre klienter kan ha ett mer långvarigt boende och att det därför känns mer angeläget att de ska kunna bo kvar. Vidare beskriver några socialsekreterare äldre akut hemlösa som mer stabila i sin problemsituation. Vad gäller droger beskriver flera socialsekreterare unga som att de inte är färdiga med drogen eftersom de inte ha fått ta del av konsekvenserna än. Intervjuperson 4 beskriver att det därför behövs extra stöd för unga:

Oftast är det ju så att personer i 20 års åldern inte riktigt är ”där än” att de verkligen vill sluta med det här livet. De har kanske inte farit tillräckligt illa så att de har tröttnat på det här livet. Tyvärr kan det vara så. Men om det hade varit en tjugooåring som precis kommit ut ur fängelset tänker jag att de behöver mycket stöd och så ju. (Intervjuperson 4)

Ovanstående citat är ett exempel på hur en socialsekreterare tänker att unga klienter inte förväntas vara färdiga med ett socialt nedbrytande beteende i samma utsträckning som äldre klienter.

#### 5.1.4. Okunskap och språksvårigheter

Gällande frågan om etnicitet identifierar flera socialsekreterare på enheten för akutboende att de centrala problemen gällande personer med utländsk bakgrund berör frågor om språk, hur en ska föra sig i samhället samt okunskapen och svårigheter att veta var man ska vända sig. Intervjuperson 4 lyfter fram att det finns problem med att ha utländsk bakgrund, men främst huruvida klienten är nyanländ eller inte. Intervjupersonen presenterar att problemen kan gälla dålig förankring i det svenska språket, okunskap om hur svenska samhället är uppbyggt men också en uppfattad osäkerhet kring att dessa klienter inte vet vart de ska vända sig om problem uppstår.

Ja, jag har väl inte lagt någon vikt vid det egentligen – invandrarbakgrund eller inte. Men inte direkt... Det skulle kunna vara om man är nyanländ och inte kan svenska eller förstår svenska eller vet hur svenska samhället är uppbyggt – typ om man inte vet var man ska vända sig eller vad man ska göra när man får någon typ av problem. (Intervjuperson 4)

Attribut som språksvårigheter kan förstås som existerande i vissa socialsekreterarnas typifieringsschema av klienter med utländsk bakgrund. Detta skulle kunna förklaras med Lewis forskning om att etniska grupper tillskrivs behov (se Lewis, 2000). Om socialsekreterare har uppfattningen att klienter med utländsk bakgrund har behov av hjälp att orientera sig i samhället, så skulle det kunna vara så att klienters personliga egenskaper försvinner till förmån för klientgruppen.

Sammanfattningsvis framgår det i flera utsagor att socialsekreterare beskriver akut hemlöshet som en manlig värld. Flera socialsekreterare förknippar akut hemlösa kvinnor med utsatthet och stigma. Vidare finns en tendens till att hemlösa kvinnor ses som både omotiverade att söka hjälp och förändra sin situation. Vad gäller klass beskriver flera socialsekreterare ekonomi som det centrala. Det framgår också att det finns uttalanden som skulle kunna tyda på att akut hemlöshet inte ingår i socialsekreterarnas typifieringsschema om klienter med arbete eller utbildning. Den mest framträdande skillnaden i socialsekreterarnas förståelse av

unga och äldre är synen på unga som mer mobila och äldre som mer stabila i sin problematik. Unga anses till exempel av några socialsekreterare att inte vara färdiga med sin sociala problematik. Vidare framgår det av flera socialsekreterare att personer med annan etnisk tillhörighet i viss mån kopplas till språk och brist på kunskap om samhället.

## 5.2. Besläktade problem

I denna del presenteras vilka problem som sammankopplas till de sociala kategorierna kön, klass, ålder och etnicitet. Denna del avslutas med en sammanfattning av de viktigaste resultaten.

### 5.2.1. Omhändertagande och skuld

Flera av intervjupersonerna är eniga om att besläktade problem kopplat till kön berör frågan om att kvinnor är utsatta för mäns våld. Det innefattar bland annat att män begår våldtäkter mot kvinnor samt att en liten andel kvinnliga klienter prostituerar sig.

Asså kvinnor är ju mer utsatta. Om hon också hade bott på härbärke till exempel och missbrukat. Så kvinnor är ju mer utsatta för mäns våld, våldtäkter. De blir slagna, utnyttjade. Många prostituerar sig för att få tag på sitt knark. Så att en kvinna är ju mer utsatt på något sätt än vad männen är. Så det kanske väcker lite mer det här omhändertagandet hos en än vad en man gör. Mannen kanske är lite mer rak liksom såhär och kvinnan kanske man försöker mer. Så känner jag i alla fall. (Intervjuperson 1)

Konstruktionen av akut hemlösa kvinnor som utsatta för mäns våld bekräftar typifieringen av akut hemlösa kvinnor som mer utsatta generellt. Synen på kvinnor som offer kan med andra ord också ingå i dessa socialsekreterares typifieringsschema av akut hemlösa kvinnor. Likt Berger och Luckmanns teori om hur bemötandet påverkas av typifieringen, visar Intervjuperson 1 att bemötandet mot kvinnor kan vara av mer omhändertagande karaktär. Det omhändertagande



bemötandet kan kopplas till Billquists forskning (se Billquist, 1999). Billquist lyfter fram att klienter särbehandlas beroende på personliga preferenser. Att vara mer omhändertagande för kvinnor kan tolkas som en personlig preferens.

Männen förklaras till skillnad från kvinnor ofta med kriminalitet och missbruksproblem. Män förklaras av nedanstående intervjuperson med skuld och större eget ansvar.

Männen det kanske handlar mer om gängkriminalitet eller kriminalitet rent allmänt. Att man själv är kriminell och att man då blir utsatt av andra kriminella. Men då tänker jag att det är lite annorlunda för då har man ju själv ett större ansvar för att man satt sig i den situationen. Men då behöver man kanske annan hjälp. Man behöver kanske hjälp med sin kriminella livsstil och sitt kriminella tänkande och så. Någon typ av behandling eller så. (Intervjuperson 4)

Intervjuperson 6 uttalar sig om att kriminella avhoppare alltid är män och aldrig kvinnor. Sedan exemplifieras det att män slår kvinnor och att män ger sig på män.

Nej, vi har alltså ju i vår stadsdel till exempel väldigt många kriminella avhoppare. Det är ju män. Jag har aldrig haft en kriminell kvinnlig avhoppare. Och det prioriterar vi alltid. Alltså när det föreligger någon form av hot och våld. Eller våld. Så oavsett om det är en kvinna som slagen av sin man eller om det är en kille som hoppat av Black Cobra som vet att han ska bli mördad imorgon – och det vet polisen också. Så hjälper vi dem. (Intervjuperson 6)

Ovanstående citat kan tolkas som att kriminalitet och missbruk ingår i denne socialsekreterares typifieringsschema av akut hemlösa män. I en tolkning av socialsekreterarnas uttalanden om akut hemlösa män ingår utsatthet. Till skillnad från uttalanden om kvinnor så beskrivs utsattheten för män att handla om utsatthet för andra andra kriminella.

Med tanke på det finns viss konsensus i socialsekreterarnas bild av akut hemlösa män och kvinnor, så kan detta tolkas som institutionaliserad typifiering. Det kan med andra ord finnas en vanemässig bild av sanningen om manliga och kvinnliga klienter. Mattsson beskriver i sin forskning att män ses som förövare och sexuella

till skillnad från framställningen av kvinnor (se Mattsson, 2005). Detta stämmer överens med socialsekreterarnas bild av kvinnors utsatthet för mäns våld.

### 5.2.2. Det måste bero på någonting annat

I flera av intervjupersonernas utsagor framkommer det att personer med arbete eller utbildning antas ha annan problematik utöver hemlösheten. Av några intervjupersoner används psykiska problem som förklaring till att personer med arbete eller utbildning riskerar att bli hemlösa. Vidare beskrivs exempelvis missbruk, spelmissbruk och misshandel som förklaringar till att personer med utbildning riskerar att bli hemlösa. Felaktigt anklagande ges som en förklaring till att en studerande person riskerar vräkning med störningar som grund:

Men sen så är ju störningar – det kan vara grannar som är jobbiga också. Man måste alltid kolla upp vad det är med störningar. För folk kan ju anmäla folk för störningar och så är det grannen som är knäpp liksom. Och så är ju folk oskyldigt anklagade också. (Intervjuperson 3)

Flera intervjupersoner beskriver arbetande eller studerande personer som riskerar att bli hemlösa som ovanligt. På en fråga om vad Intervjuperson 6 tänker om att en person som ska avhysas har arbete svarar hon att den klassiska klienten är arbetslös:

Arbete är mer sällsynt att de har här. Så det är liksom. Den klassiska är bostadslös, skulder, aktuell på försörjningsstöd och arbetslös... Det är ganska vanligt. (Intervjuperson 6)

De intervjuade socialarbetarnas resonemang om akut hemlösa personer med arbete eller utbildning eller ordnad försörjning kan förstås som en del i deras typifieringsschema. Detta kan tolkas som att det finns föreställningar bland socialsekreterare att personer med arbete eller utbildning inte är akut hemlösa. En vidare tolkning är att hemlöshet måste vara besläktat med andra problem, som psykisk ohälsa eller missbruk, för att akut hemlöshet ska finnas dessa socialsekreterares bild av personer med arbete eller utbildning. Ovan framgår att

flera socialsekreterare uppger sig vara ovana vid att möta akut hemlösa med arbete eller utbildning. Detta skulle kunna tyda på att de inte har konstruerat ett typifieringsschema för den klientgruppen. Ett exempel på detta kan vara Intervjuperson 6:s uttalande om att arbete är sällsynt och att den klassiska klienten har skulder och är arbetslös. Socialsekreterarnas ovana vid arbetande klienter kan kopplas till Socialstyrelsens kartläggning om att endast fem procent av hemlösa personer har lönearbete (se Socialstyrelsen, 2011).

### 5.2.3. Ovana vid ålder

Ålder är en social kategori som i intervjuutsagorna inte knyts an till andra sociala problem i lika hög utsträckning som etnicitet, klass och kön. Ovan nämns hur äldre personer beskrivs ha mer stabilitet i förhållande till kriminalitet och missbruk. På frågan om vad Intervjuperson 3 tänker om att en missbrukande person i vinjetterna är en ung kille utan arbete svarar Intervjuperson 3 att denne tänker att killen fastnat i missbruk i tidig ålder. Vidare beskriver Intervjuperson 3 att det finns mycket gängbildningar i området där denne jobbar och att det därför är viktigt att ta reda på vad killen vill. För samma person i vinjetten beskriver en socialsekreterare också ungdomsarbetslöshet som ett strukturellt problem som spelar roll.

En förklaring till att socialsekreterarna inte ser ålder som besläktat till andra problem i lika hög utsträckning som etnicitet, kön och klass kan vara att klienterna inte har samma vanemässiga beteende i förhållande till ålder. Det kanske inte finns någon vanemässighet i socialsekreterarnas erfarenheter av problem kopplat till ålder. Likt ovan syns ändå attributet stabilitet i några socialsekreterares typifieringsschema om äldre personer i förhållande till missbruk och kriminalitet. Vidare syns gängbildning och ungdomsarbetslöshet i några socialsekreterares förståelse av yngre personer. Bristen på uttalanden om problem kopplat till äldre klienter kan bero på att antalet hemlösa äldre är få, vilket visas i Socialstyrelsens kartläggning (Se Socialstyrelsen, 2011).

#### 5.2.4. Kriminalitet och utanförskap

Utländsk bakgrund förknippas bland annat med utanförskap i tidig ålder, kriminalitet, vänner som ”röker på” och bostäder i segregerade områden. Intervjuperson 6 talar om sin ”klassiska klient” och refererar till Abbas (se Bilaga 1). Intervjuperson 6 menar att det är den vanligaste klienten men tillägger variablerna – att dessa sorters av klienter bor på härbärgen, har missbruksproblematik samt har betalningsanmärkningar.

Jag tänker på utanförskap i tidig ålder. Vuxit upp kanske i segregerade områden. Mycket invandrare, kriminalitet och hållit på med massa annat förutom sin skolgång. Föräldrar som inte kanske pratar så bra, har lärt sig så bra svenska. Att man inte integrerar så bra i svenska samhället. Att det, det någonstans där. Att man är utanför. Att man känner sig inte som en del av samhället. Sen har man alltid ett val. Ett eget val. Men jag tror att det är ganska lätt att säga att man har ett eget val, men lever man varje dag i en miljö liksom där det är ja vänner som är kriminella. Vänner som röker på och så. Det är väldigt lätt att falla in i det själv. Man vill ju ha sina kompisar. Man vill ju ha en gemenskap. Det vill ju alla ju. Så det är det jag tänker på. (Intervjuperson 2)

Till skillnad från ovanstående citat som fokuserar på missbruk, kriminalitet och boende inom segregerade områden så fokuserar Intervjuperson 3 på ett direkt samband mellan invandrarbakgrund och underklass.

Det är ju fler som har invandrarbakgrund och de tillhör ju lite underklass eller vad man ska säga. Så det är vanligt att de har ett invandrarbakgrund. Det är många som ändå är födda i Sverige som har ett annat namn. Men det är många svenskar också. (Intervjuperson 3)

Det framgår bland annat att klienter med utländsk bakgrund kopplas samman med efterföljande problematik så som missbruk, kriminalitet, underklass och boende i segregerade områden. Socialarbetarnas associationer och uppfattningar har en del gemensamma drag. En tolkning av denna sammankoppling kan vara att dessa socialsekreterares typifieringsschema av besläktade problem består av faktorer så som missbruk, kriminalitet och underklass. Uttalanden om kopplingen mellan

utländsk bakgrund och underklass skulle kunna förklaras med Halls resonemang (se Hall, 1999). Socialsekreterare skapar i så fall idéer om klienter med utländsk bakgrund utifrån sig själva. Associationer till en bestämd grupp, som exempelvis missbruk och kriminalitet, kan i viss mån förstås med Lewis forskning om att egenskaper förknippas med gruppen snarare än individerna (se Lewis, 2000).

Innan vi går vidare tänker vi sammanfatta resultaten i denna del. Av uttalanden i analysen framkommer att flera socialsekreterare förknippar kvinnor med utsatthet och män med kriminalitet och missbruk. Män anses av någon socialsekreterare att också bära större eget ansvar för sin situation. Flera socialsekreterare talar om klienter som är arbetande eller studerande och akut hemlösa som troligtvis bärare av andra sociala problem kopplat till hemlösheten, som psykisk ohälsa eller missbruk. Till skillnad från kön och klass så framkommer inte andra besläktade problem i lika hög utsträckning i socialsekreterarnas uttalanden gällande den sociala kategorin ålder. I flera av socialsekreterarnas uttalanden om annan etnisk bakgrund finns mönster av att gruppen kopplas till exempelvis kriminalitet, missbruk och underklass.

### 5.3. Bedömning av klienter

I denna del presenteras analyser av hur bedömningen påverkas av de sociala kategorierna. Av intervju svaren framgår att flera intervju personer anser att de har fått mindre tid för varje klient i och med omorganisering. Dessa intervju personer uppger att denna mindre klientkontakt påverkar bedömningen negativt. Delen avslutas med en sammanfattning av de mest centrala resultaten.

#### 5.3.1. Motstridiga bilder om bedömning av kön

När det gäller bedömning och kön så uppger en stor del av intervju personer att kön inte inverkar på bedömningen. Det som skulle kunna tänkas inverka beskrivs av flera intervju personer istället som personens historia, hjälpbehov och klientens egen förmåga att använda sina inre resurser eller enbart som en känsla hos socialsekreterare.

Jag tror helt ärligt att man inte tänker på det. Jag tror inte att det spelar så stor roll. Det är asså... såpass stort problem att det påverkar bedömningarna, utan det kanske är mer än känsla eller så så att jag tror... Vi är så många olika människor. Till sist försvinner det. Man ser bara människan. Spelar ingen roll var de kommer ifrån. Kvinna - man? (Intervjuperson 5)

Citatet ovan är ett exempel på att det kan finnas en institutionaliserad bild om att det inte påverkar bedömningen.

Trots uttalanden om att kön inte inverkar på bedömningen, så framgår det i flera av intervjupersonernas uttalanden att kön påverkar bedömningen. En intervjuperson menar att bedömningen kan påverkas på grund av att en klient är en kvinna, eftersom kvinnor anses mer utsatt och måste skyddas. Av flera uttalanden framgår det också att ensamstående manliga klienter är den gruppen klienter som är minst prioriterad. Ensamstående män får klara sig längre på egen hand och denna grupp beskrivs behöva ett längre steg att gå för att få hjälp.

Då kan det bli så att man är hårdare mot kvinnor. Man jämför med sig själv liksom. Lite så. En kvinna ska klara sig själv. Man bedömer mödrar hårdare att de ska ta hand om sina barn. Jag kan tänka mig att det är lite så. (Intervjuperson 3)

Parallellt med det institutionaliserade beteendet att bedömningarna inte skiljer sig beroende på kön är citatet ovan ett exempel på att kön visst kan påverka bedömningen. Citatet ovan kan baseras på att Intervjuperson 3 har erfarenheter av bedömning som inte stämmer överens med den institutionaliserade bilden av att alla bedöms lika. Utifrån sin egenskap som kvinna kan man tänka sig att Intervjuperson 3 i uttalandet har en bild av att bedömningen är hårdare för kvinnor. Detta kan kopplas till Billquists forskning som visar att socialsekreterares engagemang för klienter påverkas utifrån subjektiva preferenser (se Billquist, 1999).

Intervjuperson 5 uppger till skillnad från ovanstående citat att socialsekreterare är mer omhändertagande i arbetet med akut hemlösa kvinnor. Flera intervjupersoner uppger att bedömningen inte är lika hård i bedömningen av kvinnliga klienter.

Intervjuperson 5 uppgav dock i ovanstående citat att bedömningen inte påverkas av kön.

Jag tror lite någonstans att vi är lite mer omhändertagande när det gäller kvinnor. Men att vi... Låt oss säga att hon själv måste betala för ett vandrarhem för att hon har pengar... och är det en man då får han ja men då får han bo var som helst eller han får gå till Stadsmissionen. Men är det en kvinna tänker man... Man är inte lika hård. (Intervjuperson 5)

Citatet ovan visar att hur Intervjuperson 5:s uttalande har förändrats. Diskrepansen är tydlig eftersom Intervjuperson 5 tidigare uppgav att kön inte spelar någon roll för bedömningen och i ovanstående citat att personen inte skulle vara lika hård gentemot akut hemlösa kvinnor. Den institutionaliserade bilden för hur män och kvinnor bedöms kan med andra ord ha mött motstånd och förändrats. Citatet skiljer sig från Intervjuperson 3:s uttalande om att kvinnor bedöms hårdare. Detta kan förstås som att deras olika beteende vid bedömning påverkas av deras subjektiva typifieringsscheman om akut hemlösa kvinnor och män. Som Berger och Luckmann påtalar så påverkas beteende av föreställningar. Därmed kan deras subjektiva typifieringsscheman ses som grund för deras olika bemötande. Detta överensstämmer med Billquists forskning om att socialsekreterares subjektiva preferenser inverkar på deras engagemang.

### 5.3.2. Motstridiga bilder om bedömning av klass

Flera intervjupersoner uppger i sina uttalande om bedömning av klass att klass inte inverkar på bedömningen. I intervjupersonernas utsagor om klass så beskriver flera socialsekreterare att klassfaktorn spelar roll för bedömningen av och akut hemlösa. I några intervjuutsagor framgår det att personer med högskoleutbildning skulle uppfattas som ”vassare” människor och ha andra resurser. Vidare beskriver intervjuperson 2 att personen med högskoleutbildning är mer etablerad i samhället. Intervjuperson 5 skriver likt intervjuperson 2 att personen skulle ha mer resurser med läkarutbildning:

Då känner jag mer att då kanske det finns resurser i honom som han kan ta fram.

Där han kan bli.. Ja men.. Inte ta mer eget ansvar men kanske vara mer handlingskraftig om man säger så. Om han har lyckats gå läkarutbildningen och vara läkare så kan han lyckas lösa sin boendesituation på ett helt annat sätt än vad någon som kanske har haft social.. Eller kontakt med socialtjänsten i hela sitt liv. (Intervjuperson 5)

Vidare skriver Intervjuperson 5 att personer med arbete också är mer etablerade i samhället och har bättre förutsättningar än arbetslösa personer. Det skulle vara lättare att hitta ett rum att hyra eller liknande. Intervjuperson 6 uttrycker att en högutbildad person skulle ha ögonen på socialsekreterare och att de därför skulle utföra arbetet mer korrekt.

Uttalanden om personer med utbildning som vassare, mer etablerade i samhället och mer handlingskraftiga kan förstås som att dessa socialsekreterare kan tänkas ha skapat ett typifieringsschema inom vilket klienter med hög utbildning har dessa egenskaper. Man kan ana att typifieringen av klass påverkar socialsekreterares arbete. I socialsekreterarnas bild av personer med arbete och utbildning som mer handlingskraftiga och kunniga kan man tolka att personer utan arbete och utbildning är mindre handlingskraftiga och kunniga. Detta skulle vidare kunna kopplas till tidigare forskning som visar att arbete och utbildning värderas högre och att arbetslösa personer förknippas med negativa egenskaper (se Täht och Paskov, 2013 samt Blomsterberg och Furåker, 2003).

I enstaka intervjuutsagor beskrivs att en person som studerar till lärare och riskera att bli akut hemlös som förvånande. Samtidigt beskriver Intervjuperson 3 att det med förvånning förekommer att personer som nu bor på härbärgen har varit framgångsrika:

Ibland blir man jätteförvånad – personer som har varit jätteframgångsrika och så bor de på härbärgen liksom. Så det kan hända vem som helst ju... ja. (Intervjuperson 3)

Ovanstående resonemang kan tyda på att dessa socialsekreterare har förväntningar om beteende bland klienter som är studerande. I dessa socialsekreterare typifieringsschema för lärarstuderande ingår i så fall inte risken att bli akut



hemlös. Om det finns en institutionaliserad bild av lärarstuderande eller framgångsrika klienter kan den stöta på motstånd när denna grupp aktualiseras som klienter. Ett tecken på detta är uttalanden om att personer med högre klass inte förväntas vara akut hemlösa. Även denna bild kan återkopplas till Socialstyrelsens kartläggning som visar att största delen av hemlösa personer inte har egen försörjning (se Socialstyrelsen, 2011).

### 5.3.3. Motivation och ålder

I intervjuutsagorna finns brist på uttalanden om att ålder inverkar vid bedömningen av akut hemlösa. Samtidigt ges en bild av att yngre klienter och klienter över 65 är en prioriterad grupp. Äldre klienter med arbete beskrivs av flera intervjupersoner som en ovanlig grupp. Vidare beskrivs det att några socialsekreterare lägger mer tid på yngre klienter. Ovan beskrivs hur äldre klienter på olika sätt uppfattas som mer stabila. Flera intervjupersoner beskriver att det också är lättare att motivera yngre klienter. Några intervjupersoner beskriver att unga klienter motiveras till mer massiva insatser. Intervjuperson 3 beskriver, likt ovan, att det skiljer sig i motivation beroende på ålder och samtidigt att det beror på andra faktorer:

Nej det är nog lite mer personlighet och vad man liksom vill ha för stöd och så-där tror jag. För man har både äldre och yngre. Sen är det ju det här att de yngre inte har fått de här konsekvenserna så de kan vara lite svårare liksom. Eller de kan ju inte motivera att sluta med droger eller så. Men samtidigt så är det ju mer... Och det är ju viktigare att man bryter det ju yngre man är. Vill de bryta så är det ju jättebra om de kan det. (Intervjuperson 3)

En möjlig tolkning är att dessa intervjupersoner i första hand har en institutionaliserad bild av att ålder inte påverkar deras bedömning. Uttalanden om att yngre personer motiveras till massivare insatser kan kopplas till socialsekreterarnas bild av yngre klienter. Med tanke på att det i socialsekreterarnas uttalanden av unga finns attribut som föränderlighet, kan de tänkas se yngre som lättare att förändra. Detta visar hur beteende i form av bedömning kan påverkas av deras förförståelse. Samtidigt motsätts bilden av unga som mobila i något

uttalande om att unga inte skulle vara färdiga med sina sociala problem i lika hög utsträckning som äldre. Socialsekreterarna utsagor om enbart äldre och yngre kan göra att åldrar där emellan inte synliggörs. Även denna brist på vana kan kopplas till bristen på äldre hemlösa (se Socialstyrelsen, 2011).

Socialsekreterarens bild av äldre som en prioriterad grupp går hand i hand med forskning om synen på äldre som mer hjälpbehövande (se Andersson, 2008 samt Tornstam, 2007). Synen på äldre som mindre motiverade går vidare ihop med forskning om att äldre värderar sin egen situation som mindre allvarlig än vad allmänheten värderar den. Synen på ungdomar som mer motiverade stämmer också överens med forskning som visar att ungdomar är självständiga (se Mittrauer, 1991).

#### 5.3.4. Etnicitet påverkar inte bedömning

Samtliga intervjupersoner uttrycker att etnicitet inte är något som påverkar deras bedömning.

...Etnicitet. Vet jag inte. Det är ingen skillnad vad man kan tänka. Det finns liksom inte. Spelar ingen roll. Vad är det mer? (Intervjuperson 2)

Intervjuperson 4 menar att bedömningen inte ska påverkas av klientens etnicitet eller ett namn som tyder på invandrarbakgrund:

Ja. Nej, det gör väl det inte tänker jag. Jag hoppas och tror att vi tänker och att jag också tänker på den här personen som en individ och inte som att han är... Kommer från ett annat land eller att han har ett namn som tyder på att han är invandrare så att säga. Nej det tänker jag inte det ska påverka. (Intervjuperson 4)

Den övergripande bilden att inte göra åtskillnad på grund av etnicitet vid bedömning, kan tänkas ha blivit vanemässigt. Etnicitet i form av utländsk bakgrund tycks väcka, som tidigare nämnt, associationer. Detta i form av föreställningar så som kriminalitet, missbruk och underklass. Vissa socialsekreterare kan således tänkas ha föreställningar om att dessa egenskaper är

förknippade med denna klientgrupp och samtidigt göra en likvärdig bedömning. Det kan således ha skett en institutionalisering där ”den rätta handlingen” och den objektiva sanningen är i så fall att bedöma alla människor av olika etniciteter lika.

Innan vi går vidare så tänker vi sammanfatta några av de mest centrala resultaten. Av analysen framgår det att det i socialsekreterarnas uttalanden finns tankar om att bedömningen inte påverkas av de sociala kategorierna kön, klass och ålder. Samtidigt finns det uttalanden som antyder att dessa sociala kategorier påverkar bedömningen. I socialsekreterarnas uttalanden om bedömning beskrivs bland annat att socialsekreterarna generellt är mer omhändertagande med kvinnliga klienter. Det finns också en uppfattning om att kvinnor bedöms hårdare. Analysen tyder på att flera socialsekreterare förvänta sig mer av personer med arbete eller utbildning. Detta skulle kunna leda till att dessa socialsekreterarna engagerar sig mindre i deras ärenden. I flera socialsekreterares typifieringsschema för yngre personer tycks det ingå mer motiverade till insatser. Socialsekreterarna ger i sina utsagor en bild av att etnicitet inte påverkar bedömningen.

#### 5.4. Insatser

I denna del presenteras analys om vilka konsekvens socialsekreterarnas typifieringar får. Denna del avslutas med en sammanfattning med de mest centrala resultaten.

##### 5.4.1. Tuff miljö för en kvinna

Flera intervjupersoner beskriver att det är hårdare tryck för män på insatser för akut hemlöshet. Många boenden är uppdelade efter kön. Det finns fler platser för män och de platser som finns för kvinnor är i större utsträckning upptagna. Intervjuperson 1 säger att de har åtta platser för män och tre platser för kvinnor på härberge. De åtta platserna för män är alltid upptagna medan de tre platserna för kvinnor är sällan upptagna. I intervjuutsagorna finns en samstämmig bild om att till skillnad från etnicitet, ålder och klass så är många insatser anpassade efter kön. Intervjuperson 1 beskriver KRIS stödboende som en lämplig insats för en äldre

man som avtjänat ett längre fängelsestraff. Om samma person hade varit kvinna hänvisas hon till ett kollektiv för kvinnor:

I och med att inte KRIS går då, så har vi lite olika. Vi har ett kollektivt boende. Det är en stor lägenhet som man har sitt egna rum i. Delar då kök, vardagsrum och toalett med de andra. och där är väl en sju rum tror jag. Så där hade man kunnat försöka placera henne. Det är också lite vem bor där sen innan. Funkar matchningen. Vad har de för olika bakgrund. Vad har de varit med om. (Intervju-person 1).

Denna uppfattning om att det är hårdare tryck för akut hemlösa män är tecken på ett vanemässigt beteende. Erfarenheter kan ha konstruerat en färdig bild av att det är hårdare tryck på insatser för män. I interaktion med vinjetterna kan alltså den inlärdade vetskapen om vilka insatser som finns redan existera. Dessa kan sedan ligga till grund för tankar om insatser som är lämpliga beroende på kön. Med andra ord styr inlärt beteende vilken insats klienter tilldelas. Matchningen av insatser beroende på kön kan kopplas till hur socialsekreterares inlärdade insatser finns i föreställning om akut hemlösa män och kvinnor. Detta visas i ovanstående citat. När vinjettpersonen ändrades från man till kvinna ändrades också typifieringsschemat. I schemat för en akut hemlös kvinna som avtjänat längre fängelsestraff är det möjligt att KRIS inte finns som insats och socialsekreteraren föreslog därmed kollektivt boende istället. Anpassade insatser efter kön kan kopplas till Knutagårds forskning om hur kategorisering och beslut av insats bland annat kopplas till kön (se Knutagård, 2009). Knutagård menar att valet av insatser definierar klienter. På samma sätt tycks det framkomma av intervjuutsagorna att klienten definieras av könsbestämda insatser. Med andra ord så hade kanske inte den sociala kategorin kön synliggjorts om det inte fanns insatser med uttalad könsuppdelning.

I vissa intervjuutsagor finns det tankar om att det inte alltid är lämpligt att placera män och kvinnor tillsammans. Ett exempel som lyfts upp är akut hemlöshet i samband med heder och att det bara finns ett skyddat boende för unga män i Sverige. Vidare skriver Intervjuperson 3 att det kan vara tufft för en ensamstående muslimsk kvinna att bo med massa nordafrikaner och invandrare:

Och sen... det kan ju också vara till exempel om det kommer en muslimsk kvinna som. Så vill man kanske inte sätta henne på hotell XX ensam där det bor en massa nordafrikaner och invandrare liksom asylsökande. Där är det en tuff miljö för en kvinna, sånt tänker man på ju. (Intervjuperson 3)

Citatet ovan kan tyda på att typifieringsscheman också innehåller insatser som är direkt olämpliga. Olämpligheten för ett visst hotell kan således finnas med i Intervjuperson 3:s föreställning om en muslimsk kvinna. Socialsekreterarnas uttalanden om vilka insatser som finns visar att utbudet av insatser också kan påverka typifieringen av klienter. I och med att det då bara finns en insats för unga män med hedersproblematik finns det kanske också bara den insatsen med i typifieringsschemat för unga män med hedersproblematik. Valet av insats kan således tänkas styras av socialsekreterarnas bild av klienter. Detta visar i enlighet med Knutagårds forskning hur kategorier knyts till vilka insatser som finns (Knutagård, 2009).

#### 5.4.2. Arbete och utbildning som resurs

Nej, det är ju samma. Jag hade en jurist förra veckan som. Om det är om status som det handlar om liksom. Ja han fick ju samma information som alla andra. Det vi har är till för akuta. Härbärgen, vandrarhem och hittar du inget annat så är det stadsmissionen. Så är det ju. Vi i socialtjänsten är ju alla liksom lika tycker jag. För här, vi har ju bara en sorts. Vi har ju ingen gräddfil. Vi kan ju inte stuffa in några vi tycker att du är värd det här liksom. (Intervjuperson 6)

Citatet ovan är ett exempel på en av flera intervjuutsagor som visar en bild av att valet av insatser i stort inte ska påverkas av klass och status. I andra utsagor framgår det samtidigt att personer med arbete eller utbildning anses ha andra resurser. På en fråga om förslag till insatser till en äldre kvinna som arbetar som undersköterska på 80 procent föreslår flera intervjupersoner att hon ska gå upp i tid (se Bilaga 1). Intervjuperson 4 reflekterar över hur dennes arbetssituation skulle kunna förändras:

Ja, jag tänker att det är bra att hon har ett arbete. Det är, man kan så klart diskutera det här om hon kanske kan gå upp och få heltid. Har hon rätt till det om hon jobbar som undersköterska. Jobbar hon inom kommunen är det möjligt att hon har rätt att få heltid. Det kan man kanske diskutera med henne. Varför hon bara jobbar 80%? Hon kanske inte orkar jobba heltid? Hon kanske ska vara sjukskriven de andra 20 procenten. (Intervjuperson 4)

Bilden av att valet av insatser inte ska påverkas av status och bilden av att personer med arbete eller utbildning har mer resurser tycks gå ihop. Om bedömningen görs efter vilka resurser klienter har, så är det resurser och inte status som påverkar valet av insatser.

Var insatser är lokaliserade beskrivs av enstaka socialsekreterare som en faktor där klass och status påverkar valet av insatser. Personer som har arbete förutsätts inte flytta till annat län för boende till skillnad från personer utan arbete som förankring. Intervjuperson 3 beskriver också hur arbete och utbildning påverkar vilken insats som väljs:

Om man har arbete eller skola och sådär så brukar man ju ofta också försöka att sätta de på ett ställe där de har större förutsättningar att kunna sköta sina studier och sin skola. Där det inte är stökigt och lite mer lugnt och så. Om vi har möjlighet – men det är sällan vi har möjlighet att liksom välja så mycket. (Intervjuperson 3)

Likt resonemanget om hur några socialsekreterare vanemässigt lärt in vilka insatser som finns beroende på kön, är en möjlig tolkning att dessa socialsekreterare lärt in vilka insatser som finns beroende på klasstillhörighet. I socialsekreterarnas typifieringsschema för personer med arbete eller utbildning tycks insatser som ligger avlägset utelämnas. När de möter personer med arbete eller utbildning är det tänkbart att de inte ser de insatserna som alternativ. Citatet ovan visar att också insatser som är placerade i stökiga områden kan utelämnas. Med andra ord kanske föreställningar om klass påverkar socialsekreterarnas beteende kopplat till valet av insatser. Denna särbehandling för personer med arbete eller utbildning kan förklaras med Billquist resonemang om personliga preferenser vid bedömning (se Billquist, 1999). Det vill säga att vissa socialsekreterare kanske identifierar sig

med denna grupp och därmed överväger bättre insatser.

#### 5.4.3. Inga härbärgen för unga

I flera intervjuutsagor finns det resonemang om hur det skiljer sig i ålder gällande dels vilka insatser som är lämpliga och dels vilka insatser som finns. Flera intervjupersoner beskriver att det inte är lämpligt att placera ungdomar på härbärgen. På härbärgen finns många äldre missbrukande personer som kan ha negativt inflytande på de yngre. Trots det beskriver intervjuperson 1 att det kan finnas ont om alternativ för unga personer som missbrukar:

Även när ungdomar drogar. Det finns inget boende som tar dem. Förutom XX då, och XX är inte bra för ungdomar som är nya. Där är alla sorter som har missbrukat i 40 år, som kan allting och kan lura in folk i nya missbruk. Så det är absolut inte bra för ungdomar att placeras där. Men är det inget annat boende som tar emot dem så är det lite knivigt. (Intervjuperson 1)

Några socialsekreterare beskriver att det finns mer förebyggande förhållningssätt gentemot yngre. Utöver anpassning av insatser för lämplighet beskriver flera socialsekreterare dessutom olika åldersanpassade insatser för akut hemlösa. För klienter upp till 25 års ålder finns ungdomsboenden. Vidare beskriver intervjuperson 1 att politiskt förankrade beslut ger ungdomar och barnfamiljer företräde till vissa lägenheter. En socialsekreterare beskriver att en lägenhet kan vara en ny start för en ungdom som varit placerad på ungdomshem eller familjehem. Vidare finns beskrivningar om särskilda insatser med åldersgräns för äldre. Citatet nedan visar återigen hur äldre klienter uppfattas kan ha svårt att motivera till förändring

Ja, boende kan ha åldersgräns. Man kan ha lågröskelboende för alkoholister. De är ju äldre män och kvinnor som kanske har gått igenom otaliga insatser genom åren och de dricker fortfarande. Då har vi till exempel XX där man har sin egen lilla lägenhet och man kan vara påverkad där. Och det är ju liksom.. Vi ska ju jobba för att man inte ska missbruka. Så det är ju av vårt uppdrag att man ska försöka att vara drogfri och försöka motivera till det. Men vi har ju de här lågröskelboenden då för det finns ju människor som gör det trots att de har fått

massor av behandling eller väljer att göra det. Vi kan ju inte tvinga folk att sluta dricka eller knarka. Ja, det är väl det. (Intervjuperson 2)

Som med insatser kopplat till kön och klass är en tolkning att dessa socialsekreterare konstruerar en insatsrepertoar kopplat till ålder. Utifrån socialsekreterarnas inlärd insatser väljs då vissa insatser ut beroende på om klienterna anses vara äldre eller yngre. Med andra ord skiljer sig i så fall vilka insatser som ryms i dessa socialsekreterares bild av klienter beroende på ålder. I några socialsekreterares föreställning om att yngre klienter ingår en insatsrepertoar med ungdomshem och lägenheter avsatta för ungdomar. I detta typifieringsschema tycks också olämpligheten för härbärgen finnas. Av det som framkommer i några socialsekreterarnas föreställning om äldre personer ryms istället till exempel lågtröskelboende. Denna skillnad i valet av insatser beroende på ålder kan kopplas till Knutagårds forskning (se Knutagård, 2009). Det framkommer i forskningen att det av organisationen anses vara fel att placera yngre och äldre tillsammans. Detta samstämmer med dessa socialsekreterares skillnad i valet av insatser beroende på ålder. Knutagård beskriver också att denna hänsyn uppkom i början av 2000-talet (se ibid.).

#### 5.4.4. Insatser efter vad som finns och inte efter etnicitet

I intervjupersonernas utsagor finns en samstämmig bild om att det inte finns några insatser direkt kopplat till etnicitet. Intervjuperson 1 beskriver att det i så fall skulle vara boende för ensamkommande flyktingar. Ensamkommande flyktingar är Migrationsverkets ärende och de kommer i regel inte i kontakt med mottagningen för akut hemlösa. Intervjuperson 3 uppger att klienter med annan etnisk bakgrund får insatser efter vad som finns, inte efter etnicitet:

Det är precis samma. Som när det var en massa somalier som kom för något år sen. Det blir ju helt – insatser utifrån vad som finns. Vi hjälper ju alla så gott som vi kan. (Intervjuperson 3)

Likt ovanstående resonemang om att socialsekreterarna har en uppfattning om att bedömning inte ska påverkas av etnicitet, så uppger socialsekreterarna att inte



heller valet av insatser påverkas av etnicitet. Flera socialsekreterare beskriver att det i stort sett inte finns anpassade insatser kopplat till etnicitet. Med andra ord tycks socialsekreterarnas insatsrepertoar inte skilja sig kopplat till etnicitet.

Sammanfattningsvis syns konsekvenser av föreställningar av klienter i vilka insatser som delges klienter som tillhör de sociala kategorierna kön, klass, etnicitet och ålder. Likt resonemang om bedömning uppger majoriteten av socialsekreterarna att insatserna inte påverkas av kön, klass och ålder. Analysen visar att flera socialsekreterarna tycks ha en färdig bild av vilka insatser som är möjliga kopplat till kön. Exempel på detta är utsagor där KRIS föreslås som insats till män med kriminell bakgrund och inte till kvinnor. För kvinnor föreslås istället kollektivt boende. Personer med arbete och utbildning antas av flera socialsekreterare att ha egna resurser och förväntas därför hantera sin situation själv i större utsträckning. Av flera socialsekreterares utsagor framgår det att det finns insatser med åldersgräns. Unga anses av flera socialsekreterare att inte vara lika lämpliga för insatser som härbärge. I socialsekreterarnas utsagor om etnicitet så tycks etnicitet inte påverka socialsekreterarnas val av insats.

## 5.5. Analyssammanfattning

Av de intervjuade socialsekreterarna framgår flera intressanta resultat. Till att börja med framgår det hur socialsekreterare tillskriver personer egenskaper utifrån de sociala kategorierna kön, klass, etnicitet och ålder. Det finns samstämmighet i socialsekreterarnas uttalande om vilka egenskaper som tillhör de olika kategorierna. Det finns också olikheter i bilden av akut hemlösa kopplat till kategorierna. Vidare framkommer det bland intervjupersonerna att uppfattningar om egenskaper och beteende är kopplat till en viss typ av klient. Vissa av dessa klienttyper framställs som mer homogen med mer tillskrivna egenskaper än andra. Resultatet visar också att socialsekreterarnas förförståelse av beteende och egenskaper kopplat till kön, klass, etnicitet och ålder tycks påverka hur de ser både på bedömningen och vilka insatser som föreslås. Trots denna påverkan verkar det finns en homogen inlärd uppfattning bland socialsekreterarna att deras bedömningar och föreslagna insatser inte alls påverkas av kön, klass, etnicitet och ålder.

## 6. Slutdiskussion

Resultatet visar att socialsekreterare tillskriver klienter egenskaper kopplat till kön, klass, ålder och etnicitet. Resultatet visar också att socialsekreterarna i stort har uppfattningar om att bedömningen och valet av insatser inte skiljer sig beroende på sociala kategorier. Samtidigt visar resultatet hur de på flera områden tänker kring olika bedömningar och val av insats på grund av social kategori. Detta resultat kan kopplas till flera fenomen i socialt arbete. Nedan diskuterar vi socialarbetarnas moraliska bedömning och hur förförståelse och kategorisering kan kopplas till en trend av ökat antal ärenden.

### 6.1. Moralisk bedömning

Utifrån denna studie menar vi att det finns anledning att tro att praktiker inom människobehandlande organisationer, så som socialtjänsten, använder personliga och moraliska värderingar i bedömningen av klienter. Det syns exempelvis när intervjupersonerna förklarar att kön inte inverkar på bedömningen. Utifrån sättet socialsekreterarna därefter talar om kön så framkommer en bild av kvinnor som exempelvis utsatta. Socialsekreterarna i vår studie framstår som reflekterande kring vilka personliga värderingar som kan tänkas vägas in i bedömningen samtidigt som de framhåller vikten av att inte låta sig påverkas av ovidkommande influenser.

Vidare menar vi att det finns risker med att typifiera och klumpa samman grupper av människors sätt att vara och att inte vara. Den enskilda klienten riskerar att kopplas samman med de förväntningar och förförståelser som vilar på dennes sociala kategori så som kön, klass, ålder och etnicitet. Det kan innebära sämre eller bättre insatser beroende på vilken social kategori en hör till, med andra ord särbehandling. Å andra sidan behöver inte socialsekreteraren omvärdera varje liknande situation utan kan agera utifrån sin erfarenhetskunskap. Vi vill ändå poängtera vikten av att se individen i socialt arbete och inte dess tillhörighet. Sammanfattningsvis kan detta förstås vara en effekt av brist på evidensbaserade verktyg i so-

cialt arbete. Risken med denna väg är att det sociala arbetet och dess bedömning blir allt för statistiskt och att den unika individen och dess livssituation inte vävs in i bedömningen. Då hamnar vi vid vägskalet att antingen välja bort att moralens inverkan på bedömningen eller att omfamna en mer statisk syn på arbetet.

## 6.2. Vikten av mötet

Flera intervjupersonen uttrycker att en omorganisering gjort att de har fått flera ärenden per socialsekreterare. Den naturliga följderna av fler ärenden beskrivs vara mindre tid och färre möten med varje enskild klient. Vidare beskriver flera intervjupersoner att det är svårt att göra en bedömning på vinjetterna, eftersom de är så korta. De beskriver att de skulle vilja ha mer kunskap om individerna bakom vinjetterna för att göra en bedömning.

I redogörelsen för Berger och Luckmanns teori framgår det att distans till personen och tid påverkar typifieringen (se Teori). Ju närmre kommunikationen är desto mindre roll spelar förförståelse om personens ”typ”. Vidare spelar förförståelsen mindre roll ju längre tid en lär känna en person. Det Berger och Luckmann beskriver är med andra ord är att ju mer kunskaper socialsekreterare får om en klient desto mindre roll spelar förförståelse. Detta kan kopplas till socialsekreterares arbetssituation. Förlängningen av att socialsekreterarna har mindre tid med varje klient är att fördomar, stereotyper och förförståelse får större utrymme och personliga egenskaper kommer i skymundan för egenskaper knutna till en kategori. Detta eftersom socialsekreterarna inte har samma utrymme att lära känna klienter de har kortare kontakt med. Resonemanget om distansens betydelse överensstämmer också med uttalanden om begränsningen med vinjetterna.

Av studien framgår att det är naturligt och finns fördelar med att ha förförståelse om kategorier. Det framgår också att det kan ha negativa konsekvenser. Trenden av socialt arbete tyder på en upptrappning av ärenden per socialsekreterare. Det innebär att socialsekreterare får mindre tid per klient och klienters egenskaper knyts till kategorier istället för personlighet. Detta kan leda till att hjälpbehövande människor får insatser kopplat till vilket kön, etnicitet och ålder de har eller vilken

utbildning och arbete de har. Med utgångspunkt i studien anser vi att det finns en risk med trenden att utöka ärenden per socialsekreterare. Av studien framgår vidare att insatser predicerar kategoritillhörighet. För att minimera risken att felaktigt kategorisera personer utefter vilka insatser som finns, anser vi att det är viktigt att klienternas behov styr vilka insatser som finns. Ett exempel på detta är behovet av bostäder. Av studien framgår att det klienter tilldelas insatser som härbärge trots att de själva anser sig behöva lägenheter. Vidare definieras de då efter kategoritillhörigheten för härbärge. För att komma ifrån detta problem så anser vi att det finns ett stort behov av att bygga bostäder tillägnade åt dessa grupper.

Som vi har nämnt tidigare kan denna studie vara svår att replikera. För att få vidare kunskap socialsekreterares förförståelse om klienter är det däremot relevant att göra samma studie en annan tid eller plats. Det ger kunskap om vilken roll socialsekreterarna i den utvalda kommunen idag har för resultatet. För att få vidare kunskap skulle det också vara relevant att göra samma studie men byta sociala kategorier, som sexuell läggning och funktionsförmåga. För ytterligare förståelse om socialsekreterares förförståelse om klienter skulle det också vara relevant att göra samma studie på en annan typ av socialt arbete, som behandling. För att få mer generalisera resultat kan också en enkätundersökning vara lämplig i framtida studier.

## Referenser

- Ahrne, G. & Svensson, P. (2011). "Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen". I Ahrne, G. & Svensson, P., (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber AB.
- Alexander, C. S. & Becker, H. J. (1978). *The use of vignettes in survey research*. *The Public Opinion Quarterly*, 42 (1):93-104
- Andersson, L. (2008). *Ålderism*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Berger, P. L. & Luckmann, T. (2003). *Kunskapssociologi. Hur individen uppfattar och formar verkligheten*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- Billquist, L. (1999). *Rummet, mötet och ritualerna. En studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg: Kompendiet AB.
- Blomsterberg, M. & Furåker B. (2003). "Attitudes towards the unemployed. An analysis of Swedish survey data" *International Journal of Social Welfare*, 12:93-203
- Bowker, G. C. & Star, S. L. (2000). *Sorting Things Out. Classification and its Consequences*. London: MIT Press.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB.
- Börjesson, M. & Palmblad, E. (2007). *Strultjejer, arbetssökande och samarbetsvilliga. Kategoriseringar och samhällsmoral i socialt arbete*. Malmö: Liber AB.
- Egelund, T. (2008). "Vinjettstudier". I Meeuwisse, A, Swärd, H, Eliasson-Lappalainen, R & Jacobsson, K. (red). *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G. (2011). "Intervjuer". I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber AB.
- Hall, S. (1999). "Kulturell identitet och diaspora". I Eriksson, C., Eriksson-Baaz, M. & Thörn, H. (red.). *Globaliseringens kulturer. Den postkoloniala paradoxen, rasismen och det mångkulturella samhället*. Nora: Nya Doxa.
- Hasenfeldt, Y. (1983). *Human service organizations*. Upper Saddle River: Prentice-Hall.
- Jönsson, H. (2010). *Sociala problem som perspektiv. En ansats för forskning och socialt arbete*. Malmö: Liber AB.
- Knutagård, M. (2009). *Skälens fångar. Hemlöshetsarbetets organisering, kategoriseringar och förklaringar*. Diss., Lunds universitet.

- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lewis, G. (2000). *'Race', Gender, Social Welfare. Encounters in a Postcolonial Society*. Cambridge: Polity Press.
- Lipsky, M. (1980). *Street level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russel Sage.
- Mattson, T. (2005). *I viljan att göra det normala. En kritisk studie av genusperspektivet i missbrukarvården*. Diss., Lunds universitet.
- Mattsson, T. (2010). *Intersektionalitet i socialt arbete. Teori, reflektion och praxis*. Malmö: Gleerups utbildning AB.
- May, T. (2001). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Mitterauer, M. (1991). *Ungdomstidens sociala historia*. Göteborg: Röda bokförlaget AB.
- Socialstyrelsen (2000). *Hemlösa i Sverige. Vilka är de och vilken hjälp får de?* Socialstyrelsen följer upp och utvärderar 2000:1. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2011). *Hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden 2011. Omfattning och karaktär*. Stockholm.
- Solberg, P. (2013). "Teorier och kunskapsbildning i socialt arbete". I Blom, B., Morén, S. och Nygren, L. (red.). *Kunskap i socialt arbete. Om villkor, processer och användning*. Stockholm: Natur och kultur.
- Svensson, K., Johnsson E. & Laanemets, L. (2008). "Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete". Stockholm: Natur & Kultur.
- Tornstam, L. (2007). Stereotypes of Old People Persist. *International Journal of Ageing and Later Life*, 2 (1):33
- Täht, K. & Paškov, M. (2013). "Education Matters, but Who Can Attain It? Attitudes towards Education and Educational Attainment in Estonia." *Studies of Transition States & Societies (STSS)*, 5 (2):52-70.
- Wennerberg, S. (2010). *Socialkonstruktivism: positioner, problem och perspektiv*. Malmö: Liber.

# Bilagor

## Bilaga 1: Utskick och vinjetter

### Informationsbrev

Hej!

Som vi nämnt i tidigare e-postmeddelande är vi två studenter som läser sjätte terminen på Socionomprogrammet vid Lunds universitet. Vi skriver kandidatuppsats och har intresserat oss för ditt arbetsområde. Vi är tacksamma för ditt snabba svar och att du väljer att ställa upp och därmed gör det möjligt för oss att genomföra vårt arbete.

I vår studie ämnar vi att undersöka bedömningsarbete i socialt arbete med avgränsningen akut hemlöshet. Syftet med studien är att belysa val och motiv av insatser samt hur socialsekreterare tänker om hemlösa människor vid olika situationer.

Studien följer kvalitativ tradition med vinjetter och intervju som metod. Med de fyra vinjetterna tillkommer sex efterföljande frågor. Svaren på frågorna kommer att vara underlag till den intervjuguide vi använder när vi träffas för en kortare intervju. Vi kommer använda en diktafon som spelar in samtalet vid intervjutillfället. Den inspelade intervjun kommer att transkriberas och användas i studiens analys.

Det hade varit bra om du svarade på frågorna om vinjetterna så fort du har möjlighet. Självklart får du möjlighet att ta den tid du behöver. Vi planerar att påbörja intervjuerna efter påsk. Om du vet när du har tid redan nu så är du varmt välkommen att komma med förslag. Vi kommer att höra av oss igen nästa vecka (vecka 16).

Allt deltagande kommer att vara anonymt och inte kopplas till någon specifik stad eller kommun. Den information som inkommer i denna studie kommer enbart att användas för forskningsändamålet. Självklart är allt deltagande frivilligt och du har möjlighet att avbryta när du vill.

Vänliga hälsningar

Oskar Eek

William Carlström

Nedan följer fyra vinjetter med tillhörande frågor. Vinjetterna är inspirerade av verkliga ärenden.

Läs vinjetterna och svara på frågorna i ett dokument eller direkt i ett e-postmeddelande. Observera att dokumentet är i filformatet PDF. **Därför kan du inte skriva i det.**

Glöm inte att numrera efter vinjett och fråga.

- Läs noggrant och besvara en vinjett åt gången.
- Läs inte efterföljande vinjett förrän du har besvarat samtliga frågor.
- Försök att inte läsa in information. Gör din bedömning utifrån den information som står i vinjetterna.

### Vinjett 1

Mila Begovic är en 57-årig ensamstående kvinna. Hon jobbar 80 procent av heltid som undersköterska och är lågavlönad. Inkomsterna efter skatt ligger strax under försörjningsstödsnorm. Hon kan inte få försörjningsstöd. Hon har lite dyr hyra (5300 kr i månaden) och har inte kunnat få någon billigare lägenhet som hon vill ha. Hon ligger nu efter med tre månaders hyror och kommer att bli vräkt. Hon har inte några besparingar eller släktingar som kan hjälpa henne. Hon ansöker nu om hjälp med boende.

1a: Vilka problem ser du i fallet?

1b: Vilket är det viktigaste problemet?

2a: Vilka insatser anser du vara mest lämpliga för problem/problemen?

2b: Hur motiverar du valet av insats/insatser?

3a: Vilka är de vanligaste åtgärderna på din arbetsplats för den här typen av problem?

3b: Hur påverkas valet av vilka resurser som finns?

4: Har du någon annan kommentar du vill tillägga?

### Vinjett 2

Abbas Rashid är 27 år. Han har bott fler år på härbärgen. Han har missbruksproblem – brukar benzo (benzodiazepiner) och cannabis. Abbas får försörjningsstöd för sin försörjning och har varit arbetslös sen han tog studenten. Han har inga hyresskulder men han har sedan tidigare några betalningsanmärkningar. Han vill nu ha en lägenhet om två rum och kök. Abbas vill inte ha någon behandling och säger att han ska sluta att ta droger om han väl får en bostad. På härbärgen går det inte att hålla sig nykter, säger han. Ni blir uppringda av kriminalvårdsanstalten i regionen.

1a: Vilka problem ser du i fallet?

1b: Vilket är det viktigaste problemet?

2a: Vilka insatser anser du vara mest lämpliga för problem/problemen?

2b: Hur motiverar du valet av insats/insatser?

3a: Vilka är de vanligaste åtgärderna på din arbetsplats för den här typen av problem?



3b: Hur påverkas valet av vilka resurser som finns?

4: Har du någon annan kommentar du vill tillägga?

### **Vinjett 3**

Petter Nilsson som är 55 år, boende i kommunen, ska inom kort skrivas ut efter att ha avtjänat ett långt fängelsestraff. Från kriminalvården har man förgäves försökt att ordna både arbete och lägenhet till Petter. Ingen hyresvärd i kommunen vill ta emot honom då han varken har arbete eller ordnad försörjning. De vill inte ordna ett kontrakt även om kriminalvården betalar tre hyror i förskott. Nu undrar de om ni kan hjälpa honom.

1a: Vilka problem ser du i fallet?

1b: Vilket är det viktigaste problemet?

2a: Vilka insatser anser du vara mest lämpliga för problem/problemen?

2b: Hur motiverar du valet av insats/insatser?

3a: Vilka är de vanligaste åtgärderna på din arbetsplats för den här typen av problem?

3b: Hur påverkas valet av vilka resurser som finns?

4: Har du någon annan kommentar du vill tillägga?

### **Vinjett 4**

Linda Strömberg är 23 år. Linda studerar till lärare och får försörjning genom CSN-lån och bidrag. Det har kommit klagomål från hyresvärderna. Grannarna har klagat eftersom Linda har varit störande. Grannarna vill bli av med henne. Hon har fått flera varningar från hyresvärderna, men det har inte hjälpt. Enligt värderna vill hon varken ha med socialtjänsten att göra. Vårderna kräver nu att socialtjänsten gör något eftersom Linda kommer att bli vräkt.

1a: Vilka problem ser du i fallet?

1b: Vilket är det viktigaste problemet?

2a: Vilka insatser anser du vara mest lämpliga för problem/problemen?

2b: Hur motiverar du valet av insats/insatser?

3a: Vilka är de vanligaste åtgärderna på din arbetsplats för den här typen av problem?

3b: Hur påverkas valet av vilka resurser som finns?

4: Har du någon annan kommentar du vill tillägga?

***Vi tackar för ditt bidrag!***

## Bilaga 2: Intervjuguide

### Intervjuguide

#### Organisation

- Hur länge har du arbetat som socialsekreterare?
- Vad har du arbetat med tidigare?
- Kan du beskriva din roll inom organisationen? (Vad har du för arbetsuppgifter?)
- *(Hur skiljer sig socialtjänsten från tidigare arbeten?)*

#### Handlingsutrymme

- Socialtjänsten styrs av ramverk i form av lagverk och policys. Hur ser ditt handlingsutrymme ut inom ramen för organisationen i arbetet med akut hemlösa?

#### Vinjett 1 Mila Begovic

- Hur tänker du i din roll som socialsekreterare att Mila är en äldre kvinna med invandrarbakgrund?
- Hur tror du att bedömningen blivit om Mila var en man?
- Hur tänker du om att Mila har ett arbete – kopplat till att hon riskerar att bli hemlös?

#### Vinjett 2 Abbas Rashid

- Hur resonerar du in din yrkesroll som socialsekreterare kring att Abbas är en ung kille utan arbete?
- Hur tror du att din bedömning påverkas av att Abbas har ett namn som tyder på utländsk bakgrund?
- Hur tror du att bedömningen om Abbas hade varit en kvinna?

#### Vinjett 3 Petter Nilsson

- Vad tänker du om att Petter är 55 år gammal?
- I din yrkesroll som socialsekreterare, hur hade din bedömning varit om Petter var en ung tjej i 20 års åldern?
- Om det framgick att Petter hade ett högstatusyrke ex. läkare, hur hade du sett på fallet då – i din roll som socialsekreterare?

#### Vinjett 4 Linda Strömberg

- Om Linda hade varit arbetslös, men samma problem kvarstod. Hur hade du då gjort din bedömning?

#### Allmänna frågor

- Varför tror du att du inte lyfter fram klass, kön, etnicitet och ålder i dina bedömningar

i vinjetterna?

- Inom organisationen - tar man hänsyn till kön, klass, etnicitet och ålder vid bedömning av akut hemlösa? Om **ja**, exempel på fall?
- Ramverk med lagar etc styr bedömningen. Socialsekreterare har själva utrymme för viss bedömning. Utifrån ditt handlingsutrymme – hur tror du att din bedömning påverkas av faktorerna kön, klass, etnicitet och ålder i arbetet med akut hemlösa?
- Hur speglas kategorierna kön, klass, etnicitet och ålder vid beslut om insats i arbetet med akut hemlösa?
- Hur uppfattar du att det är att prata om sociala kategorier vid bedömning?
- Är det någonting annat du tänker på?