



**LUNDS**  
UNIVERSITET

# Interaktion med klienten

**Bemötande, kommunikation och makt**

**Leonard Mucolli**

Kandidatuppsats: SOPA 63

Aktuell termin: HT 2018

Handledare: Lars B Ohlsson.

# Abstract

Author: Leonard Mucolli

Title: I interaktion med klienten

Bemötande, kommunikation och makt

Supervisor: Lars B Ohlsson

Assessor: Håkan Johansson

The purpose with this study was to examine the social interaction between social worker and their clients, with focus on the concept's treatment, communication and power. The study collected information with help of qualitative interviews, there sex social worker who works with financial aid attended. The empiric of the study present experiences from social workers social interaction with their client, with focus on the concept's treatment, communication and power. The social workers mention among other that a good treatment and a comprehensible communication in the interaction with the client is of relevance to create a good relation. The social worker also mentions that their role as professional includes an institutional power and how important it is to be aware of it. The social worker mentioned furthermore the difficulties that can arise in the interaction with the client, and in relation to the examined concepts. The result as whole gives a subjective information on how social worker who works with financial aid experiences the social interaction with their client, with the focus on the concepts treatment, communication and power. The result shows opinions on how professional should approach, and which role they play in their interaction with their client.

Key words: Social worker, social interaction, treatment, communication, power, role

## Innehåll

|  |    |
|--|----|
| <b>1. Inledning</b> .....                      | 1  |
| 1.1 Problemformulering .....                   | 1  |
| <b>1.2 Syfte och frågeställningar</b> .....    | 2  |
| <b>2. Bakgrund</b> .....                       | 2  |
| <b>3. Kunskapsläget</b> .....                  | 3  |
| 3.1 Interaktionen med klienten .....           | 4  |
| 3.2 Bemötandet.....                            | 4  |
| 3.3 Kommunikationen .....                      | 6  |
| 3.4 Makten.....                                | 7  |
| <b>4. Teori</b> .....                          | 8  |
| 4.1 ”I” and Me” .....                          | 9  |
| 4.2 Dramaturgiska teori.....                   | 10 |
| <b>5. Metod</b> .....                          | 11 |
| 5.1 Val av metod .....                         | 11 |
| 5.2 Svaghet .....                              | 12 |
| 5.3 Styrka .....                               | 12 |
| 5.4 Urval och tillvägagångssätt .....          | 13 |
| 5.5 Forskningsetiska principer .....           | 15 |
| <b>6. Presentation av respondenterna</b> ..... | 17 |
| <b>7. Resultat och Analys</b> .....            | 18 |
| 7.1 Bemötandet.....                            | 18 |
| 7.2 Kommunikationen .....                      | 22 |
| 7.3 Makt .....                                 | 25 |
| <b>8. Avslutning</b> .....                     | 28 |
| 8.1 Slutdiskussion.....                        | 28 |
| <b>9. Källförteckning</b> .....                | 29 |
| <b>Bilaga 1</b> .....                          | 32 |
| <b>Bilaga 2</b> .....                          | 34 |

# 1. Inledning

## 1.1 Problemformulering

I det mänskliga livet har interaktionen med andra människor alltid varit av relevans, och redan i barndomen möter barnet sina föräldrar och interagerar och skapar goda relationer. Det lilla barnet har kapaciteten att kunna möta andra och skapa goda relationer. Däremot kan det ske att barn växer upp i destruktiva familjeförhållande där föräldrarna inte visar empati, intresse eller respons. Att inte föräldrarna engagerar sig till sina barn ökar riskerna till att försämra barnets utveckling i att samspela med andra människor. Flertalet av de människor som professionella möter i det sociala arbetet har svårigheter med att samspela med andra människor, och har stora bekymmer med att tillgodose konstruktiva relationer. I det professionella mötet kan det uppstå svårigheter kring hur vi ska bemöta människor som hotar oss. Det kan finnas svårigheter i hur vi ska kommunicera då den andre inte behärskar det svenska språket. I det professionella mötet har den professionelle en maktposition som är viktig att beakta (Johansson & Herz, 2016).

Svensson, Johnsson & Laanemetes (2014) uppger att i det sociala arbetet alltid finns en interaktion, och menar att det inte går att utöva socialt arbete på egen hand. Interaktionen innebär ett samspel där människor förhåller sig till varandra. Interaktionen kan uppstå vid möten, när människor är på samma plats vid samma klockslag, men även via digitala medel som meddelande på telefonsvarare, sms eller e-post. Socialstyrelsen (2016) uppger bland annat att det i interaktionen med klienten finns en maktrelation som är ojämn och som för socialarbetaren är viktig att vara medveten om. Även Skau (2018) menar att det finns en maktrelation som är ojämn mellan socialarbetaren och klienten. Skau (2018) redogör även för att socialarbetare ibland kränker sina klienter genom vanvård eller direkta handlingar. Av Jaoui (2003) framgår det hur ett antal personer upplevt att de blivit illa bemötta, och kränkta av sina socialarbetare när de ansökt om ekonomiskt bistånd.

För att titta närmare på den sociala interaktionen mellan socialarbetaren på ekonomiskt bistånd och klienten inriktar sig studien på tre specifika begrepp som undersöks specifikt var för sig, men ändå i kombination med varandra och i relation till den sociala interaktionen. Det har tidigare inte gjorts studier som kombinerar begreppen kopplat till den sociala interaktionen, och i dagens sociala arbete är dessa begreppen vanligt förekommande i interaktionen med klienten. Socialarbetare har vid flera tillfällen blivit kritiserade för sitt bemötande, kränkande kommunikation och maktmissbruk och därför är det av relevans att lyfta fram hur socialarbetare

som arbetar med ekonomiskt bistånd upplever interaktionen med klienten, utifrån begreppen bemötande, kommunikation och makt.

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är analysera den sociala interaktionen mellan socialarbetare som arbetar med ekonomiskt bistånd och klienten utifrån begreppen bemötande, kommunikation och makt.

- Hur skildras bemötandet, kommunikationen och makten i interaktion med klienten?
- Vilken relevans har bemötandet, kommunikationen och makten i interaktion med klienten?

## 2. Bakgrund

Billquist & Dellgran (2003) ger en beskrivning på arbetet med ekonomiskt bistånd. Det framgår att ekonomiskt bistånd är ett utsatt område eftersom uppdraget är svårtolkat. Det finns stora skillnader mellan politikerna och socialarbetare avseende hur arbetssättet ska gå till och vad som skall prioriteras. Socialarbetare på ekonomiskt bistånd upplever det svårt, att både gynna politikernas intresse om att hushålla med ekonomin och samtidigt hjälpa klienten självförsörjning. Billquist & Dellgran (2003) uppger också att socialarbetare upplever att det i arbetet med ekonomiskt bistånd finns en stor kontroll över klienten, samtidigt som man ska vara mån om att inte kränka någons integritet. I arbetet med ekonomiskt bistånd finns det begränsat med forskning och utbildning, fastän närmare 63 procent av alla socionomer vid något tillfälle i karriären arbetat inom området. Billquist & Dellgran (2003) uppger att på grund av den bristfällighet som finns inom området ekonomiskt bistånd avseende utbildning och forskning, är attityden att området innehåller en låg intern status och professionalism.

I Socialstyrelsen (2004) redogörs det för att handläggare på ekonomiskt bistånd har svårigheter med att bemöta människor som har en homosexuell läggning. Homosexuella uppger att de känt sig diskriminerade eftersom det i blanketten ansökan om ekonomiskt bistånd framgick att alla samboförhållande är heterosexuella. Efter att en anmälan gjordes, ändrade alla kommunerna i Sverige till en könsneutral ansökan, förutom en kommun. Det beskrivs också att samkönade par har haft svårigheter med att intyga socialtjänsten om att de bor tillsammans och lever i en

samborelation. En lesbisk kvinna berättar om en av sina erfarenheter i interaktionen med en socialarbetare. Hon uppger att hon blivit illa bemött eftersom socialarbetaren inte tagit hennes sexualitet på allvar. Den lesbiska kvinnan berättar även att socialsekreteraren på ekonomiskt bistånd ifrågasatt hennes lesbiska relation, genom att fråga varför hon istället inte är i ett förhållande med en man (Socialstyrelsen, 2004).

Socialstyrelsen uppger att under 2016 uppbar ungefär 220 000 hushåll ekonomiskt bistånd. Under 2016 var det individer i de yngre i åldern som var i behov av ekonomiskt bistånd. Av alla klienter var ungefär 36 procent av dessa i åldern 18–29 år och av dessa var ungefär 63 procent utlandsfödda. Att bli eller vara beroende av ekonomiskt bistånd kan bero på många omständigheter, och framförallt handlar det om att man är utan arbete, blir sjuk eller har något socialt hinder. Den mest förekommande klienten som uppbar ekonomiskt bistånd är en ensamstående man utan barn, och den mest förekommande tiden ett hushåll var aktuell på ekonomiskt bistånd var under 2016 på 6,4 månader (Socialstyrelsen, 2017).

I Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) regleras det för att socialtjänsten ansvarar för att varje medborgare ska ha tillgång till ekonomisk och social trygghet och att alla ska få vara med i samhällslivet utifrån ett solidariskt och demokratiskt perspektiv. Socialtjänstens syfte är att lyfta upp och stärka den enskildes egna resurser och biståndet från socialtjänsten är menat som ett hjälpmedel till att den enskilde ska kunna leva ett självständigt liv. Det redogörs även för att socialtjänsten ska grunda sig på att respektera den enskildes självbestämmanderätt och integritet (Socialstyrelsen, 2013). Vidare framgår det mer specifikt för regleringarna om ekonomiskt bistånd i kapitel 4 i Socialtjänstlagen och i kap 4 § 1 redogörs det för vem som har rätt till ekonomiskt bistånd.

*”Den som inte kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd för sin försörjning och för sin livsföring i övrigt” (Ibid, 2013, s.20).*

### **3. Kunskapsläget**

För att utforska kunskapsläget om hur socialarbetare på ekonomiskt bistånd upplever interaktionen med klienten utifrån begreppen bemötande, kommunikation och makt har fakta sökts med hjälp av databaserna LubSearch och Lovisa med sökorden: social work, samtal med klient, bemötande, power, communication, socialtjänsten, socialbidrag, ekonomiskt bistånd, relation, interaktion. Jag har också använt mig av relevans litteratur från kurser inom socionomutbildningen vid Lunds Universitet. Kunskapsläget ger en redogörelse för

interaktionen mellan socialarbetaren och klienten, och därefter presenteras de tre begrepp som studien avser att undersöka och förstå i relation till interaktionen mellan socialarbetaren och klienten.

### 3.1 Interaktionen med klienten

I detta avsnitt presenteras tidigare forskning avseende interaktionen mellan socialarbetaren och klienten. Närmare hur institutionella inslag påverkar socialarbetarens arbete och interaktion till klienten. Det framgår att forskningen avseende hur välfärdsinstitutioner påverkar interaktionen mellan klienten och socialarbetaren vuxit i stor omfattning. Med välfärdsinstitutioner och ordet institution menar man de människobehandlande organisationer som finns i samhället. Det redogörs för att institutionerna har kategoriseringar på klienternas sociala problem som av socialarbetaren i interaktionen sedan projiceras till klienten (Järvinen & Meyer, 2003).

Det sociala arbetet till största del handlar om att normalisera mänskliga problem, där en utsatt klient omvandlas till en klient som har rätt att erhålla hjälp från de människobehandlande organisationerna. Det sociala problemet som klienten har kategoriserats utifrån de institutionella systemen. Klienten får en problemidentitet som institutionen kan arbeta med, och med andra ord skapas en klient. Det beskrivs också att socialarbetaren strävar efter att matcha klientens sociala problem, med de problemkategorier som redan finns i institutionen. Det framgår också att institutionerna använder sig utav ett byråkratiskt språk med klienterna som försvårar kommunikationen i interaktionen. Det framgår även att det i interaktionen mellan socialarbetaren och klienten inte råder någon tveka om att det också finns en maktrelation (Järvinen & Meyer, 2003).

### 3.2 Bemötandet

I detta avsnitt redogörs det för tidigare forskning avseende det bemötande som sker i mötet med det offentliga och närmare specifikt mellan socialarbetare och klienter. Kapitlet fokuserar på det fysiska mötet som sker öga mot öga. Det finns ett flertal definitioner av bemötandet. I en rapport skriven av Thiborg definieras bemötandet med hur individen förhåller sig till den andre. Rapporten ger ytterligare en definition av bemötande med att ”bemötandet innebär förmågan att komma överens med olika typer av människor.” (Thordarsson, s.7). Ytterligare en aspekt som framgår i rapporten är att ordet bemötande oftast förekommer när det ska beskrivas hur en socialarbetare förhåller sig till sina klienter (Thiborg, 2014:3).

Av Blennberger (2016) redogörs det för att bemötandet är centralt i det sociala arbetet och speciellt i de momenten socialarbetaren har en maktposition. Författaren menar att bemötandet

associeras med förhållningssätt, val av språk, tonfall samt kroppsspråk, och att detta präglar hur klienten upplever socialarbetarens bemötande. Ett bra eller ett mindre bra bemötande i interaktionen med klienten har en betydande inverkan på klientens livskänsla och välbefinnande. Ett bra bemötande innebär att respektera klienten genom att vara artig och visa hänsyn och framför allt visa empati, och dessutom att vara närvarande och lyssna på vad klienten berättar. Blennberger (2016) uppger också att ett bra bemötande handlar om att vara human och generera mänsklig värme till klienten, och framförallt visa tillit. Blennberger (2016) skriver också att ett bra bemötande associeras med att socialarbetaren i interaktionen med klienten använder humoristiska inslag.

I rapporten skriven av Thiborg (2014:3) framgår det att man intervjuade socialarbetare om hur de upplevde vad som är ett bra bemötande i interaktionen med klienten. Av intervjuerna framgår det bland annat att ett bra bemötande innebär att vara mån om att utgå från den situation klienten befinner sig i, och inte döma klienten på förhand. Det redogörs också att socialarbetare upplever att ett bra bemötande är relaterat till ärlighet, äkthet och att vara närvarande i interaktionen med klienten. Socialarbetare uppger också att det är viktigt att sträva efter att tillgodose en tillitsfull relation med klienten. Socialarbetare berättar även att respekten är central för det goda bemötande, och redogör också svårigheten med det när klienten är respektlös, eftersom det smittar av sig. Socialarbetare menar också att viljan av att lägga ner tid och ork på att hjälpa klienten också relateras till ett bra bemötande. Av resultatet framkommer det också att socialarbetare upplever att det ska finnas en nyfikenhet, engagemang och tillgänglighet i relation med klienten. Flertalet av de intervjuade hänvisade till Søren Kirkegaards dikt om vad det goda bemötandet är:

Om jag vill lyckas med att föra en människa mot ett bestämt mål, måste jag först finna henne där hon är och börja just där. Den som inte kan det lurar sig själv när hon tror att hon kan hjälpa andra. För att hjälpa någon måste jag visserligen förstå mer än vad han gör, men först och främst förstå det han förstår. Om jag inte kan det, så hjälper det inte att jag kan och vet mera. Vill jag ändå visa hur mycket jag kan, så beror det på att jag är fåfång och högmodig och egentligen vill bli beundrad av den andre i stället för att hjälpa honom. All äkta hjälpsamhet börjar med ödmjukhet inför den jag vill hjälpa och därmed måste jag förstå att detta med att hjälpa inte är att vilja härska, utan att vilja tjäna. Kan jag inte detta så kan jag inte heller hjälpa någon (Thiborg, 2014:3).

I rapporten skriven av Thiborg (2014:3) presenteras också ett flertal metoder som är förenliga med det goda bemötandet. En av de metoder som redovisas heter spegling (Thiborg, 2014:3).



Metoden innebär att socialarbetaren i interaktionen tillgodoser en trygghet och närhet mellan sig själv och klienten. Metoden lägger stor vikt på att socialarbetaren utgår från klientens beteende, ordval och tonläge och sedan agerar på samma sätt som den gör. Målet med detta är att klienten ska uppleva att socialarbetaren inte är mer annorlunda än klienten och därmed känna sig bekväm. Det är viktigt att socialarbetaren gör detta med empati och visar klienten att han eller hon vill väll. Thirborg (2014:3) uppger att socialarbetare från olika projekt lyft fram metoden och att den visar på resultat då bemötandet blir bättre och mer framgångsrikt.

### 3.3 Kommunikationen

I detta avsnitt presenteras tidigare forskning kring den kommunikationen som sker när två individer interagerar med varandra. Kommunikationen i detta avsnitt riktar in sig på den kommunikation som sker ansikte mot ansikte, och inte digitalt. Eide & Eide (2006) definierar kommunikationen som när man gör något tillsammans. I Engquist (2013) redogörs det för en liknande definition. Avsnittet kommer vidare att beskriva och fokusera på den kommunikation som uppstår inom det sociala arbetet, och interaktionen mellan socialarbetaren och klienten.

Svensson, Johnsson & Laanemets (2014) menar att kommunikationen som ingår i yrket som socialarbetare, är av professionell karaktär. Den professionella kommunikationen med klienten består av både av verbal och icke verbal kommunikation. Kommunikationen som sker med klienten är inte jämnt fördelad, och det är viktigt att socialarbetaren är medveten om detta och kan hantera detta. I interaktionen med klienten kan det uppstå svårigheter och missförstånd i kommunikationen som i sin tur försvårar det sociala arbetet. Av Barfoed (2014) framgår det att socialarbetaren ska ha en kompetens i att föra samtal, eftersom samtalet är en av grunderna i det professionella sociala arbetet. Författaren uppger också att kommunikationen är ett verktyg för att kunna förstå den utsatthet klienten befinner sig i, och därefter i enlighet med socialtjänstlagen kunna stödja klienten.

I Hall, Juhila, Matarese & Nijnatten (2014) framgår det att det sociala arbetet grundar sig på att det finns en god kommunikation mellan socialarbetaren och klienten. Författarna skriver att kommunikationen syftar till att få information och att kunna identifiera problem för att sedan bedöma och fatta rätt beslut av insatser. För att kunna göra detta krävs det att socialarbetaren lyssnar noggrant, ställer rätt frågor och är uppmärksam på detaljer. Engquist (201) redogör för att det finns strukturer i kommunikationen i interaktionen med klienten som innebär ett visst förhållningssätt, strategi och taktik. Förhållningssättet innebär vilken attityd socialarbetaren har i interaktion till klienten, och det viktigaste förhållningssättet för att skapa en god kontakt menar

Enquist (2013) är att man bekräftar klienten genom att ta den på allvar. Den strategiska i kommunikationen innebär att man definierar problemet, gör upp ett mål och därefter en plan för hur klienten ska nå målet, utifrån de förutsättningar som finns (Enquist, 2013). Den taktiska kommunikationen innebär vilket konkret metod socialarbetaren väljer att tillämpa för att uppnå målen (Engquist, 2013).

I Hydén (1999) uppger att kommunikationen en central funktion i interaktionen mellan socialarbetaren och klienten. Hydén (1999) skriver att de flesta forskare har identifierat flertalet faktorer som präglar konversationen mellan socialarbetaren och klienten. Dessa har visat sig vara relaterade till de omständigheter som socialarbetaren är skyldig att förhålla sig till, dvs de institutionella målen inom organisationen. Hydén (1999) redogör för att arbetet med ekonomiskt bistånd är ett typiskt exempel på där kommunikation är institutionaliserad och där socialarbetaren och klienten har sina positioner och roller. Hydén (1999) skriver om en undersökning som gjorts avseende kommunikationen mellan socialarbetaren och klienten. Undersökningen tyder på att klienter många gånger har uttalanden och går emot det socialarbetaren säger. Klienterna uppfattar socialarbetare som kritiska men också som auktoritära. Undersökningen menar på att både klienten och socialarbetaren försöker undvika dessa spända kritiska relationer genom att ta till sig av skratt, vilket motverkar aggressivitet och tillbakadragande.

### 3.4 Makten

I detta avsnitt redogörs det för tidigare forskning kring den makt som finns i institutioner samt den maktrelation som uppstår mellan socialarbetaren och klienten. Lundström & Sunesson (2016) menar att det som karakteriserar organisationer är att de kontrollerar olika resurser. De människobehandlande organisationerna är organisationer som har resurser som efterfrågas av klienterna. Järvinen (2013) förklarar att socialarbetare som arbetar inom dessa organisationer har en organisatorisk makt eftersom de exempelvis har kontroll över det ekonomiska biståndet. Swärd & Starrin (2016) uppger att socialarbetare möter makten i olika former, och att makten är inbyggd i yrkesrollen. Makten blir synlig när det exempelvis inkommer en ansökan om bistånd till socialtjänsten, där socialarbetaren har makten att fatta ett beslut som antingen är till fördel eller nackdel för klienten (Swärd & Starrin, 2016).

Skau (2018) uppger också att det finns makt i alla relationer mellan socialarbetaren och klienten. Skau (2018) skriver att det är viktigt att man är medveten om den makt som finns och att man använder den på ett professionellt sätt, eftersom maktens kraft både kan hjälpa och

skada klienter. Skau (2018) uppger att vid intressekonflikter har socialarbetaren och klienten olika förutsättningar att få igenom sin vilja, socialarbetaren kan exempelvis neka ekonomisk hjälp, vilket också tyder på att maktbalansen mellan socialarbetaren och klienten ojämlig. Skau (2018) uppger att socialarbetare många gånger upplever ett etiskt dilemma i att deras yrkesroll förknippas till makt och kontroll över andra människor. Skau (2018) menar att det är viktigt att föra ständiga diskussioner och reflektioner kring vad makt är och vad den innebär i interaktionen med klienten, för att utveckla sig själv i sin profession.

I artikeln *"An exploration of the use of power in social work supervisory relationships in Hongkong"* skriven av Leung & Kathy (2012) har maktförhållandet mellan handledarna och de anställda inom en tillsynsmyndighet undersökts. Studien visar att maktrelationen mellan handledarna och de anställda visar sig genom att handledarna kontrollerar sina anställdas arbetsprestationer. Denna maktrelation har visat sig vara en faktor som ökar servicen och kvalitén i arbetet, och även den professionella utvecklingen hos de anställda. Artikeln redogör för två olika typer av makt, informell och formell makt. Den formella makten är kopplat till positioner, resurser och beslut inom organisationen. Den informella makten är den makt som uppkommer genom personliga relationer med inslag av emotioner och stödjande faktorer. Artikeln menar också vilket sätt handledarna väljer att använda sin makt på påverkar också deras relation till de anställda som i sin tur berör arbetsförmågan. Av resultatet framgår det att de anställda känner sig mer positivt inställda till en informell maktrelation istället för en formell maktrelation med cheferna.

## 4. Teori

I detta avsnitt presenteras studiens teorier som används för att analysera studiens resultat. Uppsatsen tillämpar ett socialpsykologiskt perspektiv för att förklara och analysera det uppsatsen undersöker, alltså interaktionen mellan socialarbetaren och klienten utifrån begreppen bemötande, kommunikation och makt. Mead (1995) uppger att det socialpsykologiska perspektivet innebär att få ta del av människors upplevelser och erfarenheter i kombination till de samhällsstrukturer människan påverkas av. Det socialpsykologiska perspektivet ger en ökad förståelse för den sociala interaktionen utifrån att vi får fram subjektiva erfarenheter som också präglats utav samhälleliga förväntningar.

Charon (2001) uppger att den sociala interaktionen innebär att människor på olika sätt kommunicerar och förhåller sig gentemot varandra. Den sociala interaktionen beskriver Charon

(2001) även som ett sammanhang av ett rolltagande, där människor intar olika roller beroende på vem vi interagerar med. Charon (2001) menar också att interaktionen mellan människor påverkar människors sociala liv då de exempelvis formar våra identiteter men även de samhälle vi lever i. Vi lär oss av varandras beteende, samtidigt som vi bekräftar varandra. Inom socialpsykologin finns det två herrar som med sina teorier beskriver och ger förståelse för den sociala interaktionen. Dessa är Ervin Goffman och George Herbert Mead. Deras teorier kommer till att användas för att analysera studiens resultat. Den ena är Meads teori om begreppen om "I and Me" och Goffmans teori om det dramaturgiska perspektivet.

#### 4.1 "I" and Me"

I litteraturen *"Medvetandet, jaget och samhället"* redogör Geore-Herbert Mead för den sociala interaktionen. Han beskriver interaktionen som sker till andra människor men även den till sig själv. Han utgår ifrån att det i den sociala interaktionen är viktigt med rationellt handlande, eftersom vi ska kunna ha en objektiv attityd till oss själva, annars har vi bara medvetande och inget självmedvetande. Han uppger att i den sociala interaktionen ibland sker att vi hör vad den andre säger, utan att lyssna på vad den säger. Han säger även att det ibland görs handlingar utan att vara medveten om vilka handlingar som görs. När vi reagerar på vad någon säger genom att svara, då omvandlas vi till ett objekt och vi blir medvetna om vad vi gör och därmed aktualiseras också vår självmedvetenhet. Denna självmedvetenhet likställer Mead med ett jag. Människor har olika jag beroende på vem vi möter och kommunicerar med i den sociala interaktionen. Våra möten med varandra innehåller olika inslag av kommunikationer, och vi har olika relationer med varandra. Mead redogör för att vi i dessa olika relationer själva bestämmer hur stor del av jaget som ska synliggöras, och på vilket sätt det ska yttra sig. Mead menar att det är vi själva som bestämmer hur mycket av jaget som blir tydligt (Mead, 1995).

George H. Mead redogör för begreppen "I" och "me" som han använder för att förklara den sociala interaktionen mellan människor. Han ger en definition av vad begreppen innebär genom ett citat där han skriver: "I" är organismens respons på de andras attityder och "me" är den organiserade uppsättning av andras attityder som man själv antar" (Mead, 1995). Mead uppger att "I" är det man gör i handling utan att veta vad resultatet blir, man ser resultatet efter att handlingen har verkställts. Medan "me" är någonting som man måste göra, det alla förväntar sig av en dvs andras attityder som gör att man uppträder på ett visst sätt. Det handlar exempelvis om samhälleliga förväntningar och rådande normer på hur man ska uppträda i en specifik social interaktion med en annan människa (Mead, 1995). Mead uppger också att "I" och "me" är två olika saker och processer, en som handlar om själva handlandet och den ena om förväntningar,

men att de inte kan vara utan varandra, eftersom de tillsammans utgör helheten. "I" är någonting som inte planeras och förväntas utan det finns inom individen och utifrån sker ett visst förhållningssätt i relation till den andre. "Me" handlar om förväntningar och utgår från "I". Mead menar att "me" är ett resultat som "I" både framkallar och reagerar på. Vidare uppger han på att "I" och "me" i kombination utgör jaget som tidigare nämnts i texten (Mead, 1995).

## 4.2 Dramaturgiska teori

I litteraturen "*Jaget och maskerna*" likställer Ervin Goffman den sociala interaktionen med en teater, och menar att människor är som skådespelare i interaktionen med varandra. I skådespeleriet finns det alltid en som framträder, och en som mottager framträdandet. Den som mottager framträdandet menar Goffman är publiken. Han uppger att framträdandet har och intar olika roller beroende på vem vi interagerar med. Goffman menar att rollerna innehåller olika fasader som är konstruerade av samhället, och som av publiken förväntas uppfyllas med äkthet. Goffman konstaterar också att det vid framträdandet är viktigt att skådespelaren mobiliserar sitt agerande, och förmedlar det som ska förmedlas på ett tydligt sätt. Skådespelaren ska agera trovärdigt inför sin publik och uppfylla de förväntningarna som rollen innehar. Om framträdandet inte upprätthåller den idealism som rollen karaktäriserar, kan detta resultera i att publiken blir misstänksamma och kritiska till skådespeleriets äkthet (Goffman, 2014).

Det finns moment där framträdandet ibland kan hamna i komplexa dilemman, eftersom exempelvis skådespelaren ibland tvingas lura sin publik. Det kan ibland hända att publiken riktar in sig på att höra det dem vill höra, eftersom de känner sig bättre bemötta av detta. Framträdandet anpassar sig då till denna omständighet, och därmed blir också publiken lurad, men viktigt att poängtera är att framträdandet fortfarande uppfattas som trovärdigt av publiken. Ett exempel på detta är när läkare skriver placebos medicin till sina patienter. En annan komplexitet som framträdandet hamnar i är när publiken inte ser eller uppskattar all den tid som läggs ner bakom scenen som sedan spelas upp på scenen. Framträdandet förbereder och mobiliserar skådespeleriet bakom scenen för att tillgodose ett så bra framträdande som möjligt (Goffman, 2014).

Den dramaturgiska teorin förklaras ytterligare av Heidegren (2009) och han skriver att Goffman är de små arenornas specialist. Heidegren (2009) uppger att Goffmans sociologiska skapelser cirkulerar kring vad som sker när människor i olika kontexter öga mot öga möter varandra. I Heidegren (2009) finns ett citat som förklarar den sociala interaktionens komplexitet: "Livet är kanske inte något större vågspel, men sociala interaktionen är det" (Goffman, 1995, s.18). I

Charon (2001) framkommer också en presentation av Ervin Goffmans analys av den sociala interaktionen, där han menar att det i samhället finns sociala arenor där skådespelare utför sina handlingar på. Charon (2001) uppger att Goffman menar att den sociala interaktionen är en teater där människan intar olika roller beroende vem man interagerar med, och att teatern sker både på bak- och fram scenerna. På baksidan av scenen är där människan förbereder sig inför sitt agerande som sedan framträder på framsidan av scenen.

## 5. Metod

Detta avsnittet berättar om den metod som studien valt att använda sig utav för att samla in empiri och få svar på studiens syfte och frågeställningar. Avsnittet beskriver vad metoden är och redogör även för dess tillvägagångssätt. Avsnittet tillgodoser även information kring metodens fördelar respektive nackdelar.

### 5.1 Val av metod

Inom den samhällsvetenskapliga forskningen finner vi två olika metoder som kan användas när man genomför en undersökning eller en studie. Den ena är de kvantitativa metoderna och den andra de kvalitativa metoderna. I denna studie tillämpas de kvalitativa metoderna. De kvalitativa metoderna kan förklaras utifrån ett ontologiskt perspektiv. Detta innebär att undersökaren får en subjektiv relation till undersökningspersoner, vilket leder till att man i större omfattning kan närma sig personens beskrivande upplevelser och känslor och se perspektiv utifrån deras synsätt. Detta är kärnan i de kvalitativa metoderna, dvs att undersöka de subjektiva förhållandena hos människan, och att få ta del av de erfarenheter och upplevelser som människan har. De kvalitativa metoderna kan också förstås utifrån ett induktivt perspektiv, vilket innebär att man sammanfattar och kodar empirin alltså de upplevelser och erfarenheter som undersökningspersoner uttalat sig om, i relation till det som studien undersökt. När empirin har sammanfattats och kodats finner man därefter en eller flera passande teorier som kan förklara eller öka förståelse för empirin (Bryman, 2011).

De kvalitativa metoderna kan genomföras på flera olika sätt, som exempelvis att genomföra intervjuer eller observationer med undersökningspersoner. Denna studie har använt sig utav intervjuer närmare specifikt semistrukturerade intervjuer för att samla in empiri. Semistrukturerade intervjuer innebär att man som intervjuare i förväg skapar en intervjuguide som innehåller flertalet olika teman, som man förhåller sig till under intervjun. Intervjuaren behöver inte noggrant följa intervjuguiden utan kan själv känna av vilken fråga eller tema som

är mest lämpad under intervjutiden. Handlingsutrymmet är hos intervjuaren inte begränsat vid semistrukturerade intervjuer, och vid den insamlade empirin har intervjuaren ett stort tolkningsutrymme. Intervjuaren får möjligheten att själva välja vilka delar av empirin som uppfattas som mest relevanta för studien, och vad som ska redovisas i resultatet (Bryman, 2011).

## 5.2 Svaghet

Inom den samhällsvetenskapliga forskningen får de kvalitativa metoderna också en hel del kritik. En kritik som de kvalitativa metoderna blir utpekade för att det finns begränsade möjligheter till att generalisera resultatet som hämtats in från undersökningspersonerna. Detta eftersom man menar att de kvalitativa metoderna endast undersöker den lilla delen av den stora helheten. Det blir därför svår att generalisera empirin som hämtas in med hjälp av de kvalitativa metoderna. Denna studie har genom semistrukturerade kvalitativa intervjuer inhämtat empiri från sex socialarbetare som arbetar med ekonomiskt bistånd, i en mellanstor kommun i södra Sverige. Deras upplevelser och erfarenheter behöver inte stämma överens med socialarbetare som arbetar med ekonomiskt bistånd i en mellanstor kommun i norra Sverige. Bryman (2011) uppger också att fotbollssupportrar attityder i en stad i England inte behöver vara samma som alla fotbollssupportrar i England.

Ytterligare en kritik som de kvalitativa metoderna kritiseras för är att intervjuaren eller observeraren är alltför personlig i sin karaktär, eftersom att det sociala problemet som undersöks är utifrån han eller hennes intressen. Det sociala problemet eller undersökningsområdet som intervjuaren har eget intresse för behöver inte alltid vara de problem som majoriteten av allmänheten anses vara mest problematiska, vilket kan leda till att relevantare samhällsproblem hamnar under ytan. I de kvalitativa metoderna använder också intervjuaren sig själv som verktyg till skillnad från de kvantitativa som använder sig av enkäter. Kritikerna menar att detta innebär att de som blir föremål för undersökningen, alltså undersökningspersonerna påverkas av intervjuarens kön eller ålder. De kvalitativa metoderna har också ett stort tolkningsutrymme till den insamlade empirin, vilket kan medföra svårigheter i att framställa empirin, eftersom vi som intervjuare tolkar resultat på olika sätt (Bryman, 2011).

## 5.3 Styrka

De kvalitativa metoderna har många styrkor och har en betydande relevans inom den samhällsvetenskapliga forskningen. De kvalitativa metoderna riktar in sig på den sociala verkligheten och undersöker människors upplevelser, erfarenheter och tolkningar av den. De

kvalitativa metoderna har en stor vilja för att studera människors subjektiva känslor. De kvalitativa metoderna skapar utrymme för att närma sig människor på djupet, vilket alstrar förutsättningar till förståelse för människors erfarenheter, åsikter och upplevelser. Med några sammanfattande ord medför de kvalitativa metoderna möjligheter för att kunna ta del av den sociala världen med andra människors ögon (Bryman, 2011).

Som tidigare nämnts är de kvalitativa metoderna ett flertal och studien har använt sig utav den metod som benämns för semistrukturerade intervjuer. Att använda sig av den semistrukturerade intervjun innebär att närheten till undersökningsspersonerna blir mycket större. Det blir en annan och en speciell relation eftersom intervjuaren kan tolka val av ord, tonläge, ansiktsuttryck eller beteende hos undersökningsspersonerna, som intervjuaren inte skulle kunnat göra vid distans. (Bryman, 2011). Även i Zetterquist & Ahrne (2016) redogörs det för att de kvalitativa intervjuerna är ett bra verktyg eftersom det framkallar olika deskriptiva synsätt, vilket innebär beskrivande känslor, erfarenheter eller upplevelser.

En annan styrka som den semistrukturerade intervjun skildrar är den stora förmågan av flexibilitet. Den semistrukturerade intervjun ger intervjuaren utrymme för att ställa följdfrågor, och även ställa andra frågor som inte varit avsedda att undersöka. Under intervjuerna kan intervjuaren bli påmind om andra frågor som är intressanta, och där möjligheten till att fråga och diskutera finns. Den semistrukturerade intervjun giver även undersökningsspersonerna utrymme till att svara brett och fritt i de frågor som ställs. Den semistrukturerade intervjun fokuserar på att fråga frågor som hur? eller varför? vilket är frågor som inte begränsar undersökningsspersonernas möjligheter till att vidga på sina svar, och som inte heller begränsar empirin (Bryman, 2011).

#### 5.4 Urval och tillvägagångssätt

När man ska genomföra en studie där man ska ta del av empiri behöver man också någon att hämta in det ifrån. De kvalitativa metoderna har flera tillvägagångssätt för detta, och i forskningssammanhang talar man om urval, vilket innebär den målgrupp eller omständighet intervjuaren vänder sig till för att samla empirin från. Det mest förekommande tillvägagångssättet inom de kvalitativa metoderna är det som heter målinriktat urval. I detta skede väljer intervjuaren i förväg en lämplig målgrupp som bedöms kunna svara på studiens frågor och frågeställningar på bästa möjliga sätt. Studien har valt att vända sig till målgruppen socialarbetare som arbetar med ekonomiskt bistånd, och där samla in empiri. De finns många



gångar svårigheter som intervjuare med att få kontakt med målgruppen, och innan målgruppen kontaktas är det viktigt att få tillstånd från ledningen i organisationen (Bryman, 2011).

Innan målgruppen kontaktades och intervjuerna genomfördes gjordes det en planering på hur målgruppen skulle kontaktas. Först och främst behövdes det tas kontakt med ledningen och därifrån erhålla ett godkännande om att samla in empiri från min tänkta målgrupp. Chefen kontaktades per telefon och fick en tydlig presentation om vem som skulle göra undersökningen och vad den innehöll och syftade på. I samtalet med chefen berättades det att studien är i behov av att genomföra sex intervjuer med socialarbetare som arbetar med ekonomiskt bistånd. Chefen godkänner detta och gav ett medgivande om att det var okej att göra detta, om intervjuerna genomfördes inom organisationen, men poängterade även att medarbetarna skulle få frågan ifall de ville medverka till intervjuer. I Bryman (2011) framgår det att det först alltid ska finnas ett godkännande av ledningen i organisationen, företaget eller institutionen innan intervjuaren påbörjar sin undersökning genom sina intervjuer.

Bryman (2011) redogör för att intervjuaren kan använda sig utav ett snöbollsurval när den vill komma i kontakt med sin målgrupp. Detta innebär att intervjuaren kontaktar en person från målgruppen och giver information om studien som sedan förmedlar informationen vidare till de andra i målgruppen. Detta tillvägagångssätt användes och en e-mail lämnades för att resterande utav målgruppen skulle kunna återkomma ifall de ville medverka i intervjun eller inte. Efter en tid inkom det svar på e-mailed där sju socialarbetare hade svarat där alla förutom en kunde delta till intervjuer. Därefter föreslogs ett möte eller en träff med dessa socialarbetare som ville vara med på intervjuerna, med godkännande av ledningen i organisationen. Träffen ägde rum på socialarbetarnas arbetsplats och vi möttes under deras fika rast. Där presenterades studiens syfte på ett mer ingående sätt och andra omständigheter men även de etiska principerna. I den träffen erhöles även ett skriftligt samtycke från samtliga socialarbetare som var villiga till att medverka till intervjuerna.

Efter träffen på arbetsplatsen gick det några dagar och därefter kontaktades socialarbetare per telefon och det bestämdes dag och tid för när intervjuerna skulle äga rum. När bokningarna för intervjuerna var i sin ordning, blev det fokus på intervjuguiden och intervjufrågorna för att förbereda sig inför intervjuerna. För att träna och öva inför intervjuerna genomfördes test intervjuer som Bryman (2011) nämner för pilotstudier. När tiden var inne för de riktiga intervjuerna med socialarbetare gjordes det först en genomgång av intervjuguiden och de olika temana, detta för att minska på oklarheter och missförstånd. Därefter framfördes även en redogörelse för de forskningsetiska principerna och socialarbetaren fick chans att fråga kring

det som inte var begripligt. Under intervjun användes en blyertspenna och ett anteckningsblock, men även en androidtelefon med inspelningsfunktion. Bryman (2011) uppger också att det inom de kvalitativa metoderna många gånger används inspelning funktioner och att det också då är av stor relevans att det är en god kvalitet på mikrofon och ljud.

När socialarbetaren kände sig var intervjun igång. Intervjuerna gick bra och varade i ungefär 45 minuter vardera under en veckas tid och det var inte mer än två intervjuer om dagen. Några av intervjuerna var mer speciella än andra. I en av intervjuerna fanns det ett stort inslag av humor eftersom både intervjuaren och socialarbetaren skrattade ett fåtal gånger. Detta var inget som påverkade intervjun negativt snarare tvärtom. I några av intervjuerna fungerade samspelet bättre än i andra, och i några av intervjuerna framkom det mer tydliga bredda svar, och i andra mer avgränsade. Däremot fick intervjun verkligen uppleva de goda styrkor som den semistrukturerade intervjun har, nämligen dess flexibilitet om att fördjupa sig på ett fåtal frågor och ställa andra följdfrågor, men även diskutera andra omständigheter kopplat till det som frågats. När genomförandet av intervjuerna var klart blev nästa steg att transkribera. Bryman (2011) uppger att transkribering innebär att noggrant lyssna på inspelningarna och anteckna vart enda ord som framgår i inspelningen. När transkriberingen var klar var det dags att kategorisera den insamlade empirin utifrån olika temana som Jönsson (2010) benämner som en tematisering. De centrala temana för studien resulterade i bemötande, kommunikation och makt i relation till interaktion mellan socialarbetaren och klienten.

## 5.5 Forskningsetiska principer

Inom den samhällsvetenskapliga forskningen finns det etiska principer som är viktiga att beakta när det ska samlas in empiri hos den målgrupp som undersöks. En av dessa principer är *informationskravet* som innebär intervjuare alltid ska informera undersökningsspersonerna syftet med studien. Intervjuaren ska informera undersökningsspersoner att deltagandet till intervjuerna är av frivillighet, och att undersökningsspersoner kan avbryta när den känner för det. *Informationskravet* redogör även för att undersökningsspersoner ska få reda på vilka temana som ingår i undersökningen alltså kunna få ta del av intervjuguiden (Bryman, 2011).

En annan princip som är viktig att ha i åtanke inom den samhällsvetenskapliga forskningen är *samtyckeskravet*. Detta krav betyder att undersökningsspersoner har stor rätt att på egen hand få bestämma kring medverkandet i undersökningen. En tredje princip är *konfidentialitetskravet* som medför att uppgifter om undersökningsspersonerna ska behandlas med största anonymitet. Den sista av de etiska principerna inom den samhällsvetenskapliga forskningen är

*nyttjandekravet* som betyder att undersökningspersoners information och det material som samlats in endast används till studiens syfte (Bryman, 2011).

I lag om etikprövning av forskning som avser människor (SFS 2003:460) regleras det i § 7 att forskning endast är giltigt då den genomförs med respekt till människan. I samma lagrum § 11 anges det att forskning endast får utövas av den som hanterar och begriper de fyra vetenskapliga etiska principerna. Jag som intervjuare har haft detta lagrum i åtanke. Jag har informerat undersökningspersonerna vad syftet med min forskning är, och vad den kommer att handla om samt vilka teman som ingår. Därefter har det framförts information om att forskningen är frivillig och att undersökningspersonerna vid obehag eller andra omständigheter kan avbryta intervjun när de själv vill. Undersökningspersonerna har även erhållit information om allt som kommunicerats vid intervjuerna omfattas av sekretess samt att deras riktiga namn kommer till att omvandlas till pseudonym.

## 6. Presentation av respondenterna

Jag har inhämtat empiri från människor som arbetar med ekonomiskt bistånd. Nedan följer en kort beskrivning av respondenterna som jag benämnt med fingerade namn för att skydda deras anonymitet.

Magdalena: Utbildad socionom och har tidigare arbetat som personlig assistent inom socialpsykiatri.

Josefine: Är ännu inte färdig med sina socionomstudier. Arbetar med ekonomiskt bistånd och har gjort det i ett år. Josefine har tidigare inte arbetat inom vård och omsorg.

Nicole: Utbildad socionom. Har arbetat med ekonomiskt bistånd i tre år. Har tidigare arbetat som socionom inom socialpsykiatri. Innan när Nicole inte var socionom arbetade i en butik.

Ulrika: Utbildad socionom. Har arbetat med ekonomiskt bistånd i sex månader. Har tidigare arbetat inom socialtjänsten med barn och unga men även som undersköterska och förskollärare

Katarina: Utbildad socionom. Har arbetat med ekonomiskt bistånd i tio år. Har tidigare arbetat som kurator i två år.

Sebastian: Utbildad socionom. Arbetat med ekonomiskt bistånd i tre år. Har tidigare arbetat med barn och familj och även med integration av flyktingar.

## 7. Resultat och Analys

Som det nämnts vid inledningen avser studien att förstå och analysera interaktionen mellan socialarbetaren som arbetar med ekonomiskt bistånd och klienten, utifrån bemötande, kommunikation och makt. I detta avsnitt presenteras det resultat som inhämtats från de sex socialarbetare som arbetar med ekonomiskt bistånd. Resultatet är tematiskt där bemötandet, kommunikationen och makten framställs var för sig, och analyseras med Goffman (2014) och Meads (1995) teorier i kombination med studiens kunskapsläge.

### 7.1 Bemötandet

Alla respondenter upplever att det i interaktionen med klienten är mycket relevant att man som professionell har ett bra bemötande. Ett utav de bra bemötanden som en del av respondenterna peka på är att socialarbetaren förhåller sig på ett vänligt och respektfullt sätt i interaktionen med klienten. Ett annat exempel på ett gott bemötande är när socialarbetaren lyssnar och visar engagemang i interaktionen med klienten. Att vara engagerad, lyssna och respektera klienten uppfyller en funktion av bekräftelse. Bekräftelse menar respondenterna innebär att klienten i interaktionen känner sig uppmärksammad, vilket ökar tillit relationen mellan socialarbetaren och klienten. En tillitrelation fyller en stor funktion menar respondenterna eftersom interaktionen mellan socialarbetaren och klienten blir tryggare, öppnare och bekvämare. Detta i sin tur menar respondenterna ökar möjligheterna till att kunna bedriva ett bra socialt arbete, och tillgodose de behov som föreligger hos klienten.

Det är viktigt att lyssna på klienten och att få klienten att berätta vad den behöver hjälp med. Vad den behöver för stöd, vad den har för framtidsplaner och vad den vill. Hjälpa klienten med idéer om hur den ska nå sina mål. Detta upplever jag som ett bra bemötande (Nicole).

Ett bra bemötande handlar ju om att bli sedd och lyssnad på, att få uttrycka det man vill, att man får tydliga besked, att jag vet vad som gäller. Det tänker jag är viktigt för mig. Jag försöker alltid ha med mig detta tankesätt, det låter kanske som en klyscha men jag tror att man kommer ganska långt med det (Nicole).

Nicole upplever ett gott bemötande som när socialarbetaren lyssnar på klienten, men hon uppger även ett gott bemötande är när socialarbetaren vill hjälpa klienten. Av Hall, Juhila, Matarese & Nijnatten (2014) framgår det att i mötet mellan socialarbetare och klienten ska socialarbetaren inneha ett noggrant lyssnande, för att kunna få fram den information som behövs för att hjälpa

klienten. Även Thiborg (2014:3) menar nämligen att socialarbetaren ska förstå var klienten befinner sig och börja arbetet och hjälpen därifrån, och utifrån detta kunna hjälpa klienten på bästa sätt. Även Blennberger (2016) menar att det goda bemötandet bland annat innebär att vara närvarande och lyssna på vad klienten berättar. Nicoles upplevelser avseende bemötandet är hennes egna känslor och upplevelser, om vad som skulle kunna vara ett gott bemötande. Utifrån Mead (1995) begrepp "I" redogör Nicole för ett bemötande som hon upplever skulle vara bra utan att veta vilket resultat det bemötandet kommer till att uppfylla. Utifrån Goffmans dramaturgiska teori intar Nicole i interaktionen med klienten den fasad som karaktären som socialarbetare innebär nämligen att lyssna, engagera sig och hjälpa klienten. Detta goda bemötande förväntas finnas hos socialarbetare vilket också kopplas till Meads (1995) begrepp "Me", om att samhället har särskilda attityder om hur människor ska förhålla sig i olika situationer, vilket också kopplas till den idealism som förekommer hos vissa yrkesgrupper som Goffman (2014) redogör för.

Av resultatet framkommer det ytterligare redogörelser för hur socialarbetare som arbetar med ekonomiskt bistånd upplever det goda bemötande i interaktionen med klienten. En del av respondenterna upplever att det handlar om att kunna förstå klienten och känna empati till den problematik som föreligger. En annan del av respondenterna skildrar det som när socialarbetaren är påläst på tidigare ekonomiska utredningar och andra omständigheter som berör klientens situation. Att vara påläst om klientens situation menar respondenterna uppfyller ytterligare en förstärkt god relation, eftersom klienten enligt respondenterna känner sig bemött på ett seriöst och uppriktigt sätt. Respondenterna upplever också att det goda bemötandet är när socialarbetaren i interaktionen med klienten försöker sträva efter att möta klienten på samma nivå. När socialarbetaren strävar efter att mötas på samma nivå bidrar detta till att klienten inte känner sig underlägsen i interaktionen, vilket leder till en bättre relation.

Ibland är jag den här myndighets människan och det får man vara för det mesta, men sen också för att skapa kontakt så får man väll vara sig själv lite ibland också. Det märker jag att kan gå hem lite bättre ibland än att vara myndighetspersonen, ibland fungerar det inte att vara myndighets människans fullt ut utan man får balansera det lite med att vara lite mer medborgare mänsklig i bemötandet med klienten om man säger så (Sebastian).

Att vara uppdaterad och påläst kring klientens livssituation, men även att man i förväg har planerat det som ska kommuniceras med klienten tycker jag är ett bra bemötande (Katarina)

Sebastian berättar om att han i interaktionen med klienten intar den typiska myndighetsrollen som kan kopplas till den institutionalisering som Järvinen och Mik-Meyer (2003) resonerar om, men även den idealism som Goffman (2014) redogör för. Även av Mead (1995) kan vi förklara myndighetsrollen som ett "Me" alltså en roll som samhället förväntar sig att Sebastian uppfyller. Sebastian uppger också att han skiftar på rollerna i interaktionen med klienten, vilket den dramaturgiska teori förklarar som ett framträdande som både spelar den idealiska rollen, och ett skiftande skådespeleri med hänsyn till hur situationen och publiken vill ha det. Med Meads (1995) begrepp om "I" kan man förstå Sebastians självmedvetenhet. Sebastian är medveten om att intagande av olika roller i interaktionen med klienten fungerar. Även Blennberger (2016) associerar ett bra bemötande med humanitet som också Sebastian berättar om.

Katarina upplever att tillräckligt med information och att vara påläst om klientens livssituation, samt att ha en planering förknippas med ett bra bemötande. Att vara påläst och förberedd innan socialarbetaren interagerar med klienten innebär också att ett stort arbete gjorts bakom scenen som Goffman (2014) beskriver i sin dramaturgiska teori. Bakom scenen förbereder och mobiliserar Katarina sitt framträdande, innan det spelas upp till publiken alltså klienten. Katarina förbereder sig bakom scenen för att kunna förmedla det som ska förmedlas till klienten på bästa möjliga sätt.

En annan del av respondenterna menar att ett bra bemötande innebär att socialarbetaren har ett lämpligt kroppsspråk. Respondenterna redogjorde för olika exempel om hur detta kroppsspråk kan uttrycka sig. Ett exempel är när socialarbetaren i interaktionen med klienten ska imitera liknande kroppsposition som klienten har. Detta bemötande är viktigt eftersom det uppfyller menar respondenterna en känsla av bekvämlighet hos klienten, eftersom klienten inte känner sig annorlunda eller avvikande. Respondenterna uppger också att detta kroppsspråk bekräftar klientens närvaro. Respondenterna uppger att detta kroppsspråk kallas för spegling, och att detta leder till att interaktionen i sig blir bättre, och att det blir ett effektivare samtal. Ett annat exempel på kroppsspråk skildrar socialarbetare till den fysiska positionen som finns i interaktionen med klienten. Socialarbetare upplever att det blir ett bättre bemötande, om man sitter bredvid sin klient istället för mitt emot. Ytterligare ett exempel som respondenterna berättar om avseende kroppsspråket är att socialarbetaren alltid ska försöka att ha ett trevligt och glatt ansiktsuttryck i interaktion med klienten.

När jag träffar klienten går jag alltid in med ett positivt tänk. Jag tänker på ögonkontakten och använder mig av ett glatt leende. Detta upplever jag som ett bra bemötande (Ulrika).

Det Ulrika upplever som ett gott bemötande kopplas också till en positiv inställning. Av Blennberger (2016) beskrivs det att vilket kroppsspråk socialarbetaren har i interaktionen med klienten också har en stor betydelse för hur klienten upplever bemötandet. Ulrika intar det beteende som förväntas att göras både av samhället, men även av den andre vilket också kopplas till den fasad Goffman (2014) beskriver i sin dramaturgiska teori. Detta förväntade bemötande kan också förstås med Meads (1995) begrepp ”Me” om att Ulrika agerar på ett sätt som förväntas att göras när man är socialarbetare och professionell. Det kan också kopplas till Meads (1995) ”I” om att Ulrika bemöter klienten på det sätt hon själv upplever är bäst nämligen att vara positivt inställd.

Flertalet av respondenterna upplever också att när man använder sig av ett enkelt och tydligt språk i interaktionen med klienten, då uppstår också ett bra bemötande. Respondenterna uppger att detta leder till att klienten känner sig mer bekväm och öppen i interaktionen, och kan därmed berätta mer om sina sociala problem. Socialarbetaren får mer information vilket kan leda till att åtgärden för att lösa problemet bli enklare att upptäcka. Respondenterna redogör även för att det i interaktionen med klienten också förekommer situationer där socialarbetaren får vara flexibel och anpassa sig, och tillämpa det språk klienten förstår och känner sig bekvämast med.

Sedan är det, det här också med språket, vissa uppskattar att man har ett vårdat språk när man bemöter den andre. Ett tydligare språk upplever jag är ett respektfullt bemötande (Magdalena).

Magdalena upplever ett tydligare och vårdat språk i interaktionen med klienten som ett bra bemötande. Av Blennberger (2016) framgår det att språket som socialarbetaren väljer att använda sig utav, också betyder mycket i relation till hur klienten uppfattar socialarbetarens bemötande. Magdalena uppger att några uppskattar att socialarbetaren använder ett vårdat språk. Detta kan förstås utifrån Goffmans (2014) dramaturgiska teori där publiken förväntar sig ett särskilt framträdande från socialarbetaren. Det kopplas även till Meads (1995) ”Me” om att samhället har krav på hur man ska förhålla sig i olika situationer.

Respondenterna upplever också svårigheter som kan uppstå i bemötandet och i interaktionen med klienten. En del av respondenterna uppger att klienten i interaktionen kan spegla ett destruktivt bemötande, genom att skrika på ett ovänligt och obehagligt sätt. Detta menar



respondenterna kan upplevas som en utmaning, för att fortsätta upprätthålla det goda bemötandet i interaktionen med klienten. En annan del av respondenterna upplever att brister inom organisationen som exempelvis ekonomiska och tidsmässiga, förhindrar socialarbetaren att förmedla ett bra bemötande. En annan del av respondenterna redogör för andra svårigheter som kopplas till kulturella aspekter, där klienter ibland har andra kulturer som av socialarbetare kan upplevas vara svåra att bemöta. Alla respondenterna redogör slutligen för att ett professionellt bemötande förverkligas med tiden, när man känner sig säkrare och tryggare i sin yrkesroll. Respondenterna berättar att man inte har med sig den erfarenheten från skolan, utan man blir bra på att bemöta genom erfarenhet. Respondenterna uppger även att det är viktigt att diskutera bemötandet med kollegor och inom organisationen.

Som socialarbetare har man många klienter och det går inte att ha en bra relation med alla, men med några så kan det vara att man har en tätare kontakt och relation med. Vissa av klienterna vill inte ha med en alls att göra, utan de är bara intresserade av det ekonomiska biståndet (Katarina).

Katarina berättar att hon upplever att det inte går att ha en bra relation med alla klienter, men uppger också att det med några av klienterna finns en bra relation. Detta kan förstås utifrån det jag Mead (1995) redogör för, eftersom Katarinas jag uppvisar sig på olika sätt beroende på vilken relation hon får till klienten. Utifrån Goffmans (2014) dramaturgiska teori finns det i interaktionen alltid förväntningar av publiken om hur framträdandet ska ske. Ibland kan publiken uppleva att framträdandet inte är äkta, och att det inte är förenligt med det publiken vill se eller höra. Detta kan också vara en förklaring till vad Katarina säger om att det inte går att ha en relation med alla, eftersom det inte alltid funkar.

## 7.2 Kommunikationen

Respondenterna upplever att kommunikationen i interaktionen med klienten är mycket betydelsefull. Respondenterna upplever att en god kommunikation leder till en större förståelse mellan socialarbetaren och klienten. Kommunikationen uppfyller funktionen av att socialarbetaren tillsammans med klienten kan kommunicera kring de krav och omständigheter som det ekonomiska biståndet innebär. Kommunikationen används också för att kunna motivera klienten till självförsörjning. Respondenterna upplever att den goda kommunikationen skapar en större tillit i relationen mellan socialarbetaren och klienten, som i sin tur resulterar till en bra planering och ett bra socialt arbete med klienten. Alla respondenter upplever att målet är att uppnå en god kommunikation i interaktion med klienten. En god kommunikation är

upplever respondenterna när man berättar det som klienten behöver veta, för att få den hjälp han eller hon är i behov av.

Det hoppas jag att man förmedlar till klienten att kommunikationen är jätteviktigt, och jag som socialarbetare har även en skyldighet att kommunicera med klienten (Nicole)

Jag tycker att kommunikationen med klienten är av stor betydelse, om inte den funkar så funkar inte heller mötet med klienten (Josefine).

Av Charon (2001) framgår det att kommunikationen är en del av den sociala interaktionen. Våra samhällen bygger på den sociala relationen, och interaktionen formar våra identiteter samt ger upphov till att vi förstår oss själva i samspel med det samhälle vi lever i. Både Nicole och Josefin upplever att kommunikationen har en stor betydelse i interaktionen med klienten. Josefine menar att om det inte finns en god kommunikation uppstår det inte heller en bra interaktion. Hall, Juhila, Matarese & Nijnatten (2014) redogör för att det sociala arbetet grundar sig på att det finns en god kommunikation mellan socialarbetaren och klienten. Svensson, Johnsson & Laanemets (2014) uppger att kommunikationen som ingår i yrket som socialarbetare, är av professionell karaktär. Den professionella kommunikationen med klienten består av både verbal och icke verbal kommunikation. Kommunikationen som sker menar Svensson, Johnsson & Laanemets (2014) inte är jämnt fördelad, och det är viktigt att socialarbetaren är medveten om detta, och kan hantera detta.

Nicole berättar också att hon har en skyldighet att kommunicera med klienten. Denna skyldighet kan kopplas till det dramaturgiska perspektivet om att socialarbetare har specifika krav på hur framträdandet ska spelas till publiken (Goffman, 2014). Denna kommunikationsskyldighet kan även förstås av Mead (1995) begrepp ”Me” där det finns samhällsliga förväntningar och strukturer om hur människor ska förhålla sig i interaktionen med varandra. Josefine uppger att om inte kommunikationen fungerar, funkar inte heller interaktionen med klienten. Utifrån det dramaturgiska perspektivet är det i denna situation av stor relevans att framträdandet i förväg övar på det som ska förmedlas, för att framträdandet blir tydligt och fångar upp publikens uppmärksamhet (Goffman, 2014). Detta kan även kopplas till den taktiska kommunikationen som Engquist (2013) redogör för, nämligen valet av tillvägagångssättet socialarbetaren väljer att tillämpa för att skapa en god kommunikation med klienten.

En del av respondenterna redogör också för de svårigheter avseende kommunikationen, som kan uppstå i interaktionen med klienten. Respondenterna redogör för ett flertal exempel på orsakerna till detta. En av de omständigheter som hindrar den goda kommunikationen i

interaktionen med klienten är upplever respondenterna relaterade till känslor av skam som finns hos klienten. Skammen hos klienten uppger respondenterna förknippas med ekonomisk svaghet och osjälvständighet. Respondenterna berättar att klienten på grund av skamkänslor stannar av i kommunikationen, och socialarbetaren upplever då att det blir svårt att föra en kommunikation. Det blir då svårt att nå klientens verkliga problem och förstå de behov som föreligger. En annan försvårande omständighet som respondenterna menar komplicerar interaktionen mellan socialarbetaren och klienten avseende kommunikationen, är när klienten inte har stora kunskaper i det svenska språket. En av respondenterna berättade om konsekvenserna som uppstod när kommunikationen i interaktionen inte var förståelig. Respondenten berättade att det en gång inkom samtal från sjukhuset. I samtalet framgick det att klienten var inlagd, och att det inte var säkert ifall han skulle överleva. Respondenten berättar att hon inte haft en aning om detta, och att man aldrig tänkt den tanken att klienten skulle försöka ta sitt liv.

Men sen är det åter det här med språket, det kan vara svårt att säga allt man vill på ett sätt som man själv vill säga eftersom det är svåra ord, och de orden är inte så lättbegripliga för de som inte har svenska språket som modersmål (Ulrika).

Jag blev ju lite chockad och tänkte oj att jag inte förstått detta att han mått så dåligt, men ja man kan inte liksom fånga upp allting, det går inte (Katarina).

Ulrika upplever att brist på förståelse av det svenska språket hos klienten blir ett hinder för att genomföra en god kommunikation. I Hall, Juhila, Matarese & Nijnatten (2014) redogörs det bland annat för att syftet med kommunikationen innebär att samla in information om socialbidragstagaren, och därav kunna fatta rätt beslut av insats. Språkbrister kan leda till att rätt information inte samlas in, och därmed också öka risken till att fel beslut tas. Vi kan förstå Ulrikas frustration eftersom det sociala arbetet är ett institutionaliserat språk. Hydén (1999) redogör för att arbetet med ekonomiskt bistånd är ett typiskt exempel på där kommunikation är institutionaliserad och där socialarbetaren och klienten har sina positioner och roller. Detta kopplas även till Meads (1995) ”Me” om att socialarbetare rollen har förväntningar av samhället om hur socialarbetare ska förhålla sig, vilket i sin tur också kan förstås med den idealism som Goffman (2014) redogör för.

Katarina uppger att man inte kan få in all information från klienten, och att det ibland uppkommer omständigheter det inte fanns vetskap om. Den sociala interaktionen är inte alltid lätt och i i Heidegren (2009) framställs ett citat från (Goffman,1995, s.18) ”Livet är kanske inte något större vågspel, men sociala interaktionen är det” som passar bra in på det Katarina

upplever. Svensson, Johnsson & Laanemets (2014) redogör också för att det kan uppstå svårigheter och missförstånd i kommunikationen, som i sin tur försvårar det sociala arbetet och att det är viktigt för socialarbetaren att vara medveten om detta, vilket Katarina är.

Respondenterna uppger också att det är viktigt att socialarbetaren i interaktionen med klienten har en tydlig kommunikation, och kommunicerar det som det finns behov för. Att göra detta menar respondenterna leder till ett större förtroende till socialarbetaren, och ett bättre samarbete sker, där gemensamma mål uppnås. Vid de situationer kommunikationen i interaktionen med klienten brister, menar respondenterna att socialarbetaren kan använda sig utav sitt handlingsutrymme för att kunna skapa en bättre kommunikation med klienten. Ett exempel kan vara att socialarbetaren med klienten istället har en mejlkontakt eller kommunikation via telefon. En annan del av respondenterna motsätter sig den digitala interaktionen, och menar att interaktionen öga mot öga med klienten är och leder till en bättre relation och ett bättre socialt arbete.

Jag får ju vara flexibel för att möta mina klienters önskemål om hur de vill kommunicera med mig, och hur de vill att jag ska vara tillgänglig för dem (Josefine)

Josefine redogör för en flexibilitet och flexibiliteten kan förklaras med Goffmans (2014) dramaturgiska teori, genom att Josefine intar olika roller beroende på hur publiken vill ha det. Att Josefine intar olika roller i relation till sin publik kan också förklaras av det jag som Mead (1995) beskriver, på det sätt att Josefine intar och uppvisar olika sidor av sitt jag, i relation till situationen och de olika önskemål som klienten har. Järvinen & Meyer (2003) uppger att socialarbetare många gånger använder sig utav ett byråkratiskt språk som försvårar kommunikationen med klienten, däremot uppger Josefine att hon försöker anpassa sig till klientens vokabulär. Svensson, Johnsson & Laanemets (2014) uppger att kommunikationen som sker med klienten inte är jämnt fördelad, och det är viktigt att socialarbetaren är medveten om detta och kan hantera detta, vilket Josefine gör genom att möta klientens önskemål.

### 7.3 Makt

Den största delen av respondenterna upplever att makten i interaktionen med klienten ingår i professionen som socialarbetare. Respondenterna upplever att socialarbetare har en maktposition i samhället som synliggörs i det sociala arbetet, och närmare specifikt i interaktionen med klienten, och arbetet med ekonomiskt bistånd. Respondenterna upplever att makten i interaktionen med klienten har stor betydelse, eftersom den skapar förutsättningar för att hjälpa klienten till ett bättre liv. Den största betydelsen makten har upplever respondenterna

är när det ekonomiska biståndet blir aktualiserat. Respondenterna uppger att det ekonomiska biståndet inte är kravlöst, och att socialarbetaren då många gånger väljer att använda sig av makten för att uppfylla de krav som klienten ställs inför.

Maken finns ju alltid, alltså vi sitter ju på en makt, vi sitter ju på en myndighet. Makten är ju inbyggd på något vis ” (Nicole).

Alltså jag har ju makt, jag ska ju besluta om klientens ekonomi och det är med hjälp av den legitima makten jag kan fatta dessa ekonomiska beslutet (Josefine).

Nicole upplever att makten alltid finns eftersom hon arbetar inom en myndighet. Swärd & Starrin (2016) uppger också att makten är inbyggd i yrkesrollen. Det dramaturgiska perspektivet som Goffman (2014) skriver om, skulle beskriva detta som en roll och ett framträdande som är skapad och accepterat utav de samhällliga normerna. Även begreppet ”Me” and ”I” som Mead (1995) redogör för, förklarar Nicoles upplevelse av makten som något som också samhället konstruerat i ”Me” och som människan integrerat i sitt ”I” och agerar därför utifrån detta. I Järvinen & Meyer (2003) framgår det att det alltid finns en maktrelation mellan socialarbetaren och klienten. Av Lundström & Sunesson (2016) kan vi förstå att organisationer som arbetar med ekonomiskt bistånd automatiskt besitter en makt eftersom de har en kontroll kring de ekonomiska frågorna. Även Järvinen (2013) konstaterar att socialarbetare har en organisatorisk makt eftersom det finns en kontroll över det ekonomiska biståndet. Även Billquist & Dellgran (2003) uppger att socialarbetare upplever att det finns en stor kontroll gentemot klienten. Josefine upplever att makten kan användas när hon ska besluta om klientens ekonomi. Av Skau (2018) framgår det att det ibland kan uppstå intressekonflikter i interaktionen med klienten, och då kan makten användas för att besluta om att inte hjälpa klienten med ekonomisk hjälp. Av Swärd & Starrin (2016) framgår det att makten blir synlig när det exempelvis inkommer en ansökan om bistånd till socialtjänsten, där socialarbetaren har makten att fatta ett beslut som antingen är till fördel eller nackdel för klienten.

De allra flesta respondenterna uppger att makten innebär ett stort ansvar. Respondenterna upplever att socialarbetaren ska kunna vara varsam och kunna hantera makten på ett professionellt sätt, samt veta vad den innebär i interaktionen med klienten. Respondenterna uppger att man inte ska utnyttja makten på fel sätt, det vill säga att i interaktionen med klienten vara respektlös eller nedvärderande.

Jag tycker att man ska vara medveten om att man har makt och att man använder den på rätt sätt, inte för att trycka ner utan för att försöka hjälpa klienten (Katarina).

Katarina uppger att makten är ett viktigt verktyg för att kunna hjälpa klienten. Hon är medveten om att hon har makt vilket också kopplas till begreppet "I" som Mead (1995) redogör för, eftersom hon är medveten om att hon har makt eftersom hon fått samhällets respons på detta vilket relateras till begreppet "Me" som Mead (1995) skriver om. Av den dramaturgiska teorin av Goffman (2014) kan vi förstå att Katarina är en skådespelare som uttrycker makt till sin publik. Hon säger att det är viktigt att använda makten på rätt sätt, vilket också skådespelaren ska göra för att framträdandet ska upplevas som äkta, av publiken och för att Katarina ska associeras med den fasad hon har (Goffman, 2014). I Skau (2018) framgår det också som Katarina upplever, att det är viktigt att man är medveten om den makt som finns och att man använder den på ett professionellt sätt, eftersom maktens kraft både kan hjälpa och skada klienter.

Anmärkningsvärt är att en del av respondenterna upplever att det i interaktionen med klienten inte finns makt. Respondenterna förklarar att socialarbetaren i interaktionen med klienten strävar efter en jämlik relation. I interaktionen har socialarbetaren och klienten gemensamma mål som man tillsammans arbetar med att nå, och på så sätt upplevs inte någon maktrelation. Respondenterna beskriver vidare att känslan av makt inte finns i interaktionen med klienten, utan det handlar snarare om att uppnå relationer med ett vänligt bemötande.

Summan av kardemumman är att jag inte har någon erfarenhet av att jag känner att jag utövar makt, och så känner jag i alla fall (Magdalena).

Av Skau (2018) framgår det att socialarbetare många gånger upplever ett etiskt dilemma i att deras yrkesroll förknippas till makt och kontroll över andra människor. Detta kan vara något som Magdalena upplever. Det kan också vara att Magdalena inte upplever att samhället givit henne den respons på att hon i sin yrkesroll har en maktposition, vilket relateras till begreppen "I" and "Me" skrivna av Mead (1995). Skau (2018) menar att det är viktigt att föra ständiga diskussioner och reflektioner kring vad makt är och vad den innebär i interaktionen med klienten, för att utveckla sig själv i sin profession.

## 8. Avslutning

### 8.1 Slutdiskussion

Denna studie undersöker och försöker förstå hur socialarbetare som arbetar med ekonomiskt bistånd upplever den sociala interaktionen med klienten utifrån begreppen bemötande, kommunikation och makt. Resultatet ger läsaren inblick på hur socialarbetare upplever interaktionen med klienten utifrån bemötandet, kommunikationen och makten. Socialarbetare redogör både för konstruktiva men även kritiska inslag avseende de undersökta begreppen.

Under studiens gång har det uppkommit nya tankar, som att istället för ett professionsperspektiv analysera begreppen, bemötande, kommunikation och makt utifrån ett brukarperspektiv i relation till den sociala interaktionen. Det hade varit intressant att upptäcka och analysera skillnader och likheter mellan brukarperspektivet och profession perspektivet utifrån den sociala interaktionen.

En annan tanke som uppkommit är om resultatet hade blivit annorlunda ifall studien hade intervjuat socialarbetare, som arbetar med ett annat område än ekonomiskt bistånd. Ytterligare en ide som uppkommit under studiens gång, är om studien istället hade undersökt den digitala interaktionen, både utifrån ett professionsperspektiv och ett brukarperspektiv.

Ytterligare en tanke som uppkommit och som är intressant att reflektera kring är i hur stor omfattning socialarbetare spelar ett skådespeleri, eller spelar socialarbetare ett skådespeleri? Det faller klart att socialarbetare implementerar olika metoder och senaste forskning, och på så sätt aktualiseras också ett särskilt förhållningssätt och en specifik roll.

Är socialarbetare filmstjärnor som ska leva upp till de goda samhällsliga normer och strukturer som finns i samhället, för att skildra på det goda exemplet? Eller ska socialarbetare vara sig själva och hitta sin egen roll? Av Mead (1995) framgår det att, det är först när vi agerar som vi kan förstå, och bli medvetna om vilka följder det bringar, och därmed uppstår erfarenheten och rollen aktualiseras.

## 9. Källförteckning

Blennberger, Erik (2016) *Etik för socialt arbete*. I: Meeuwisse, Anna, Swärd, Hans, Sunesson, Sune & Knutagård, Marcus (red). *Socialt arbete: En grundbok*. Stockholm: Natur & Kultur.

Billquist, Leila & Dellgran, Peter (2003) Arbetet med försörjningsstöd – Ett eftersatt område. *SOCIONOMEN: Facktidskriften för kvalificerat arbete*, 2003 (6): 18–19.

Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2 uppl., Malmö: Liber

Charon, Joel M (2001) *Symbolic Interactionism: An introduction, An interpretation, An integration*. 7 Edition. Upper Saddle River: Pearson Education.

Eidie, Tom & Eide, Hilde (2006) *Kommunikation i praktiken: relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Helsingborg: Liber AB.

Engquist, Anders (2013) *Om konsten att samtala*. 5 uppl. Lund: Studentlitteratur.

Goffman, Ervin (2014) *Jaget och maskerna: En studie i vardagslivet dramatik*. 6 uppl. Lund: Studentlitteratur.

Goffman, Ervin (1995) *Jaget och maskerna: En studie i vardagslivets dramatik*. Stockholm: Rabén Prisma.

Hall, Christopher, Kirsi, Juhlia, Matarese, Maureen & Nijnatten, Carolus (2014) *Analysing social work communication: discourse in practice*. 1. Edition. New York: Routledge.

Heidegren, Carl-Göran (2009) *Erkännande*. 1 uppl. Vällingby: Liber.

Hydén, Lars-Christer (1999) Talk about money: Studying the interaction between social worker and client. *International journal of social welfare*, 2 (8):143-154.



Jaoui, Monique (2003) Kränker socialarbetare människor? *Socionomen: Facktidskriften för kvalificerat arbete*, 2003 (2): 39–40.

Johansson, Thomas & Herz, Marcus (2016) *Mötets många ansikten – när professionella möter klienter*. I: Meeuwisse, Anna, Swärd, Hans, Sunesson, Sune & Knutagård, Marcus (red). *Socialt arbete: En grundbok*. Stockholm: Natur & Kultur.

Järvinen, Margaretha (2013) *Ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system*. I: Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (red). *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Natur & Kultur.

Järvinen, Margaretha & Nanna, Mik-Meyer (2003) *Att skaba en klient*. I: Järvinen, Margaretha & Nanna, Mik-Meyer (red) *Att skabe en klient*. 1. uppl. Köpenhamn: Hans Reitzels forlag.

Jönson, Håkan (2010) *Sociala problem som perspektiv: En ansats för forskning & socialt arbete*. 1. uppl. Malmö: Liber.

Kathy, K., & P. Leung (2012). An exploration of the use of power in social work supervisory relationships in Hongkong. *Journal of Social Work Practice*, 26 (2):151-162.

Lundström, Tommy & Sunesson, Sune (2016) *Socialt arbete utförs i organisationer*. I: Meeuwisse, Anna, Swärd, Hans, Sunesson, Sune & Knutagård, Marcus (red). *Socialt arbete: En grundbok*. Stockholm: Natur & Kultur.

Mead, George-Herbert (1995) *Medvetandet jaget och samhället: från socialbehavioristisk ståndpunkt*. Lund: Boktryckeri AB.

Skau, Greta-Marie (2018) *Mellan makt och hjälp: Om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. 4 uppl. Malmö: Liber.

SFS 2001:453. Socialtjänstlag

Socialstyrelsen (2015) *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*. Falun: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2016) *I bemötandet tar framtiden form. Romsk inkludering. Ett utbildningsmaterial till stöd för socialtjänsten*. Falun: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2004) *Sexuell läggning och bemötande i socialtjänsten*. Socialstyrelsen.

Svensson, Kerstin, Johnsson, Eva & Laanemets, Leili (2014) *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. Stockholm; Natur & Kultur.

Swärd, Hans. & Starrin, Bengt (2016) *Makt i socialt arbete*. I: Meeuwisse, Anna, Swärd, Hans, Sunesson, Sune & Knutagård, Marcus (red). *Socialt arbete: En grundbok*. Stockholm: Natur & Kultur.

Thiborg, Jesper (2014) *Möt mig där jag är- Bemötande som framgångsfaktor i arbetsmarknadsprojekt för unga*. Stockholm: Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällsfrågor.

Weiner, Thordarsson, K (2009) *Professionellt bemötande: Att möta kund i offentlig förvaltning*. Sundbyberg: SKL Kommentus AB. I: Thiborg, Jesper (2014) *Möt mig där jag är- Bemötande som framgångsfaktor i arbetsmarknadsprojekt för unga*. Stockholm: Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällsfrågor.

Zetterquist-Eriksson, Ulla & Ahrne, Göran (2016) *Handbok i kvalitativa metoder*. I: Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red). *Handbok i kvalitativa metoder*. 2. uppl. Stockholm: Liber.

# Bilaga 1

## Intervjuguide

Börjar med att kort berätta kring upplägget och de forskningsetiska principerna. Jag går tillsammans med intervjupersonen igenom de olika temana i intervjuguiden för att tydliggöra det hela. Därefter frågar jag om något är oklart, om inte så trycker jag play på diktafonen.

### Inledande frågor

- \*Vilken utbildning har du?
- \*Hur kom det sig att du valde denna utbildning?
- \*Hur länge har du arbetat med ekonomiskt bistånd?
- \*Har du annan arbetslivserfarenhet?

### Tankar och känslor i mötet med klienten

- \*Hur går ett möte till mellan dig och en klient till (ge gärna exempel)
- \* Hur upplever du mötet med klienten?
- \*Vilka upplevelser (känslor, tankar) får du, under och efter mötet med klienten?
- \*Varför tror du att dessa upplevelser (tankar, känslor) uppstår i mötet med klienten?

### Professionalismen

- \*Vad menar du är ett bra bemötande i mötet med klienten?
- \*Hur viktig är kommunikationen för dig i mötet med klienten?
- \*På vilket sätt skapar du och klienten en samverkan i mötet?
- \*Vilken betydelse har din profession eller utbildning i mötet med klienten?
- \*Hur hanterar du de problem och svårigheter som uppstår i mötet med klienten (kan du ge ett exempel)?
- \*Hur hanterar du era olika roller (typ maktrelationen) i mötet med klienten?

Det ekonomiska biståndet och mötet

\*Vilken betydelse har mötet med klienten för dig i den individuella bedömningen av det ekonomiska biståndet? (följdfrågor)

\*Hur påverkar de beslut som du fattar gällande det ekonomiska biståndet mötet och framtida möten med klienten? (följdfrågor)

Risker i mötet med klienten

\*Vilka hinder eller begränsningar kan du se i mötet med klienten?

\*Hur hanterar du våld, hot eller mobbning i mötet med klienten?

\*I vilka situationer tänker du att en Lex Sarah anmälan blir aktuell?

\*Vilka arbetssätt eller metoder finns/använder du dig av för att förebygga eller förhindra påtagliga risker i mötet med klienten?

Avslutning

Är det något mer du vill säga eller tillägga eller tydliggöra så får du gärna göra det. Annars så avslutar vi och jag tackar oerhört mycket för din tid som intervjuperson.

## Bilaga 2

Hej alla socialarbetare på Ekonomiskt bistånd!

Mitt namn är Leonard Mucolli. Jag är student och läser vid socionomprogrammet vid socialhögskolan i Lunds Universitet. Jag är nu inne på min sjätte termin och det har nämligen blivit dags för att skriva C uppsatsen.

Jag har under min studietid varit intresserad av mänskliga relationer och hur människor upplever varandra i mötet eller i kommunikationen. Det uppstår många tankar, känslor under mötet men även efter mötet. Det finns även föreställningar kring hur mötet kommer till att te sig och ibland sker det inte som man förväntat sig.

Att skriva C uppsatsen innebär att jag som student omvandlar min roll till en forskare. Som forskare vill jag undersöka relationen mellan dig som socionom på ekonomiskt bistånd och dina klienter. Jag vill undersöka era upplevelser, tankar och känslor som berör mötet med klienten.

Undersökningen kommer ske via semi strukturerade intervjuer vilket innebär en intervju med tre till fyra olika teman där det finns fyra till fem frågor under varje tema. Det kan handla om känslor och tankar eller risker som exempelvis hot eller mobbning, som ni uppfattar eller upplever i mötet med klienten eller om kommunikationsaspekter. Det viktigaste är din subjektiva upplevelse eller uppfattning som berör mötet med klienter. Det finns även utrymme till att samtala om andra aspekter som inte finns med i intervjuguiden vilket är helt acceptabelt. Även jag som intervjuare kan ställa följdfrågor om något som jag känner är relevant och vill utveckla ännu mer.

Syftet med en sådan här undersökning är att ta reda på dina inställningar, attityder, upplevelser, känslor och tankar som socionom i mötet med klienten. Det är av relevans att förstå denna relation eftersom den är många gånger är komplex. Det är viktigt i forskningen i det sociala arbetet för att skapa sig en förståelse för denna relation och skapa möjligheter till att utveckla den.

Jag tänker att intervjuerna sker på din arbetsplats, i en miljö där det är lugnt. Det ska inte finnas risk för att andra kan höra vad som kommuniceras. Jag kommer till att använda mig av en

telefon eller diktafon för att spela in det som sägs, för att sedan kunna analysera fakta på bästa sätt. Intervjun uppskattas ta ca 30-45.

Jag vill verkligen påpeka att det som du säger under intervjun behandlas med största anonymitet, alltså inga namn eller personnummer framställs. Även verksamheten förblir anonym. När forskningen blir klar så kommer den att publiceras på internet och då finns det möjlighet för dig att ta del av den. Forskningen används också endast i syfte till Socialhögskolans i Lunds Universitets ändamål. Det är också viktigt att påpeka att om du känner att det blir obekvämt under intervjun så får du absolut avsluta den när du vill. Det är du som bestämmer det.

Det är av relevans för mig som forskare att erhålla ett samtycke från dig som intervjuperson och få reda på om att du vill ställa upp och bli intervjuad. Det räcker med ett ja eller nej svar. Jag vill att intervjuerna ska ske under vecka 45, vilken dag och tid som helst funkar för mig. Skriv eller meddela enhetschefen på din arbetsplats om du har möjlighet att ställa upp på en intervju, och i så fall vilken dag och tid under vecka 45.

Jag hoppas verkligen att du vill och kan ställa upp eftersom detta betyder jättemycket för mig. Jag är enormt intresserad av detta fenomen och ser verkligen fram emot att intervju dig och ta del utav dina upplevelser i mötet med klienten.

Tack!

Mvh

Leonard Mucolli

Socionomstudent vid Socialhögskolan Lunds Universitet.