



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

”Nu är möten det viktiga”

En studie om socialsekreterares syn på brukarmöten inom
ekonomiskt bistånd

Michael Lindén & Josefine Åkesson

Kandidatuppsats (SOPA 63)

VT 2020

Handledare: Mikael Sandgren

Abstract

Author: Michael Lindén & Josefine Åkesson

Title: "Meetings are now more important" - A study about social workers' view on client meetings within the financial aid sector.

Supervisor: Mikael Sandgren

Assessor: Annika Capelán

In social work, meeting other people forms a big part of the job and human contact is generally considered very important. The aim of this study was to investigate how social workers within the financial aid sector reason about meetings with clients when based on the goal that clients should become self-sufficient. The chosen method was qualitative semi-structured telephone interviews with nine social workers from two different social services in Malmö, Sweden. For the analysis theories about power were used along with theories about street level bureaucrats and alliances. This study found that the interviewees considered meetings with clients crucial for reaching the goal of self-sufficiency for several reasons, one of which was the alliance established and another that the meetings opens up for the client to play a part in his or her own development. The interviewees also express that they can do better motivational work when meeting face to face. All of these reasons help the client to become self-sufficient and that is why, according to our study, it is important with regular meetings with clients.

Nyckelord: Ekonomiskt bistånd, brukarmöten, gräsrotsbyråkrat, allians och makt.

Keywords: Financial aid, client meetings, street level bureaucrat, alliance and power.

Förord

Inledningsvis vill vi tacka alla våra respondenter som ville hjälpa oss med vår studie genom att delta i våra intervjuer. Vi vill även tacka vår handledare Mikael Sandgren för all vägledning under uppsatsens gång. Vidare vill vi även tacka alla som hjälpt oss att nå ut till respondenterna. Ni har alla bidragit till att uppsatsen blivit genomförbar!

Lund, augusti 2020

Innehållsförteckning

Abstract	0
Förord	2
Innehållsförteckning	3
1. Introduktion	5
1.1 Problemformulering	5
1.2 Syfte & Frågeställningar	7
1.3 Arbetsfördelning	8
2. Kunskapsläget om brukarmöten	9
2.1 Bemötande och relation	9
2.2 Handlingsutrymme och byråkrati	10
2.3 Metoder i mötet	11
2.3.1 Motiverande samtal	11
2.3.2 Empowerment	12
2.4 Alliansen mellan socialarbetare och brukare	13
3. Teoretiska utgångspunkter	15
3.1 Gräsrotsbyråkrati	15
3.2 Makt i myndighetsutövning	17
3.2.1 Makt i social interaktion	17
3.2.2 Disciplinär makt	17
4. Metodologiska överväganden	19
4.1 Val av metod	19
4.2 Vår förförståelse	20
4.3 Urval	21
4.4 Insamling och transkribering av intervjuerna	22
4.5 Bearbetning och analys	23
4.6 Metodens tillförlitlighet	23
4.7 Etiska överväganden	25
4.7.1 Informationskravet	25
4.7.2 Samtyckeskravet	26
4.7.3 Konfidentialitetskravet	26
4.7.4 Nyttjandekravet	27
5. Analys	28

5.1 Presentation av respondenter	28
5.2 Makt, kontroll och myndighet	29
5.3 Allians och förtroende	32
5.4 Bemötandet	35
5.5 Självförsörjning	37
5.5.1 Metoden: Motiverande samtal	37
5.5.2 Mötets betydelse	38
6. Sammanfattande slutdiskussion	41
Referenslista	45
Bilagor	49
Bilaga 1	49
Intervjuguide	49
Bilaga 2	52
Informationsbrev	52

1. Introduktion

1.1 Problemformulering

År 2018 betalades det ut drygt 11,2 miljarder kronor till hushåll i ekonomiskt bistånd i Sverige enligt Socialstyrelsen (2019b s. 1). Det blir inte bara dyrt av anledningen att kommunen måste betala bidrag utan det är även en skatteinkomst som faller bort när kommuninvånaren inte arbetar. Vårt samhälle är uppbyggt med förutsättningen att alla som kan jobba ska jobba för att det ska fungera. Malmö kommun har relativt låg skattekraft jämfört med genomsnittet av Sveriges kommuner. Skattekraft är den totala summa inkomster kommuninvånarna har fördelat på antalet kommuninvånare (Malmo.se, u.å. b). Eftersom kommunen har en låg skattekraft får Malmö kommun generella statsbidrag och utjämningsbidrag av staten och summan på det är ca 6 miljarder varje år och är ca 23% av Malmö kommuns inkomster (Ibid). En av anledningarna till att Malmö kommun får utjämningsbidrag är bland annat att det finns större behov inom socialtjänsten i Malmö kommun än riksgenomsnittet. Då nästan en fjärdedel av Malmös budget är bidrag från andra kommuner via staten hade hela landet gynnats av att fler invånare i Malmö kommun blir självförsörjande.

Malmö är en kommun med många bidragstagare, år 2018 var andelen biståndsmottagare i Malmö 9% enligt Malmö stads egen hemsida (malmo.se, u.å. a) samt socialstyrelsens rapport "statistik om ekonomiskt bistånd 2018" (2019b, s. 2). Snittet gällande andelen biståndsmottagare i Sveriges kommuner är 4% enligt en artikel skriven av Sandra Ruuth på Svt.se. Enligt en rapport från Malmö stadsrevision (malmo.se, 2019) var Malmö stads kostnad 3 785 kr/invånare för ekonomiskt bistånd år 2018 jämfört med 1 351 kr/invånare i riket.

Ekonomiskt bistånd fungerar som ett sista skyddsnät som samhället erbjuder till den som saknar eller inte har tillräckligt med medel till att försörja sig själv. Det slutgiltiga målet, och även huvudmålet för ekonomiskt bistånd, är att du som biståndstagare ska uppnå självförsörjning och inte vara beroende av ekonomiskt bistånd längre (Malmö stad - Arbetsmarknads- och socialnämnden, 2019, s.3f). För att uppnå detta får brukare bland annat råd och stöd om sin ekonomi samt görs en planering som ska följas. Planeringen kan handla om att brukaren aktivt ska söka jobb eller studera. I Malmö stads dokument "Riktlinjer för handläggning av

försörjningsstöd och ekonomiskt bistånd för livsföring i övrigt” (ibid, s.5f) står det inte konkret vad deras målsättningar är utöver huvudmålet som redovisades tidigare i stycket. Istället skriver de om hur de bland annat utgår från lagar och andra dokument för att bedriva socialtjänsten med så bra kvalitet och så effektivt som möjligt, baserat på individens behov.

Vi vill med denna uppsats undersöka hur det ser ut i Malmö kommuns socialtjänst inom ekonomiskt bistånd när det kommer till socialsekreterarnas möten med brukare och deras syn på mötenas inverkan på brukarna med målsättningen att de ska bli självförsörjande. Vi har valt att fokusera på målsättningen om att biståndstagande ska uppnå självförsörjning eftersom det är huvudmålet hos ekonomiskt bistånd i Malmö kommun samt att det är av intresse för samhället i stort.

Under hösten 2019 har Malmö påbörjat en förändring på upplägget av ekonomiskt bistånd, det ska bland annat leda till minskade administrativa arbetsuppgifter och istället öka kontakten med brukare (stadsrevisionen, malmo.se, 2019, s. 18). I Malmö kan de som söker bistånd även ansöka om ekonomiskt bistånd via deras e-tjänst vilket skulle kunna vara ett steg mot färre administrativa uppgifter för socialsekreterare. Nu behöver biståndssökande inte lämna in alla räkningar de har fått under månaden utan istället ska brukarna själva fylla i sina utgifter och socialsekreteraren ska gå efter deras ord. Vi har sett tendenser till att kommuner vill implementera digitala tjänster för att minska den tid som socialsekreterare lägger på administrativa uppgifter, till exempel Trelleborgsmodellen. Trelleborgs automatiserade försörjningsstöd har införts för att bland annat kunna lägga mer resurser på att stötta bidragssökande ut i arbete (Trelleborg.se, 2019). Detta leder inte bara till mer tid till brukarkontakt utan även till en högre grad av eget ansvar för brukarna. Att det uppmuntras till denna förändring hos socialtjänsten ekonomiskt bistånd kan vara på grund av tanken om att brukarmöten har en positiv påverkan och ska leda till att fler når målsättningen självförsörjning. Stadsrevisionen Malmö stad (malmo.se, 2019, s. 19) intervjuade ett par socialsekreterare inför förändringen där det framkom att flera av dem tror att ett ökat antal möten kommer att leda till att fler brukare kommer ut i självförsörjning snabbare då tätare besök utgör en kontrollfunktion, vilket innebär en minskad kostnad för Malmö stad. Det som kan kontrolleras under mötena är just hur det går för brukaren och vad som pågår i dennes liv samt väg mot självförsörjning. Det kan bli enklare att upptäcka fusk och andra bidragsbrott, om brukaren till exempel inte befinner

sig i landet eller på sin praktik. Flera av socialsekreterarna var positiva till förändringen för att det kommer leda till ett större fokus på socialt arbete och att stötta brukaren till självförsörjning (ibid). Att träffa brukarna i mötet och att bygga ett förtroende med dem är gynnsamt för det sociala arbetet menar Björktomta och Arnsvik (2016, s. 34). Fortsättningsvis i undersökningen gjord av Stadsrevisionen (malmo.se, 2019, s. 19) lyfter ett par av de intervjuade socialsekreterarna att de tror att denna förändring kan leda till en försämrad arbetsmiljö. Några är oroliga att arbetsbelastningen kommer att öka medan andra säger att det kommer att bli mer effektivt eftersom de kan nu handlägga ansökningar under mötet vilket i sig leder till färre överklagningar, telefonsamtal etcetera. Vi vill därför undersöka hur socialsekreterare resonerar om brukarmöten med målsättningen självförsörjning nu efter att förändringarna har eller håller på att implementerats.

I Sverige har socialtjänsten en historia av att koncentrera sig på att erbjuda rådgivning och behandling till de familjer, missbrukare och ungdomar som lider av psykologiska problem och missbruk istället för till de som är arbetslösa och som tar emot ekonomiskt bistånd (Marttila 2012, s. 13). Ett av de uppdrag socialsekreterare på ekonomiskt bistånd har är att kontrollera och granska så att de brukare som söker ekonomiskt bistånd har gjort allt de kan för att vara självförsörjande, om de inte har gjort det kan socialsekreteraren göra bedömningen att brukaren inte har rätt till ekonomiskt bistånd (ibid s. 17). Att socialsekreteraren ska utöva kontrollerande moment emot brukaren kan göra det svårt att skapa en grund för att ha behandlande teman under möten med brukaren. Denna problematik har gjort oss nyfikna på hur socialsekreterare på ekonomiskt bistånd ser på mötet med brukare och hur ett sådant möte kan se ut.

1.2 Syfte & Frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att förstå hur socialsekreterare på ekonomiskt bistånd resonerar om möten med brukare utifrån målsättningen att de ska bli självförsörjande.

Våra frågeställningar är följande:

- Hur resonerar socialsekreterare om att bygga förtroende med brukare under möten utifrån målsättningen om självförsörjning?

- Hur resonerar socialsekreterare om utövning av kontroll under möten med brukare utifrån målsättningen om självförsörjning?
- Hur resonerar socialsekreterarna om metoderna de använder för att brukare ska nå självförsörjning?

1.3 Arbetsfördelning

Vi är två författare som har arbetat på denna studie och utfört undersökningen. Vi har båda varit delaktiga i alla moment, även om vi har haft varierande mycket fokus på de olika avsnitten i uppsatsen har den andre alltid läst igenom och varit involverad i diskussionen om hur resultatet ska se ut. I avsnittet "kunskapsläge" sökte vi båda efter vetenskaplig forskning av olika slag. Det vi hittade och trodde kunde vara relevant lyfte vi med den andre innan det redovisades i uppsatsen. Sedan lästes hela avsnittet igenom för att båda skulle få en tydlig bild av upplägget, vårt språk och om allt följde en röd tråd. Likadant arbetade vi med kapitel fyra om vår metod. Kapitel tre om teoretiska utgångspunkter sökte vi upp om olika teorier, till exempel hade Josefine större fokus på makt medan Michael lade större fokus på gräsrotsbyråkrati.

Vi höll i totalt nio intervjuer och valde att dela upp dem jämnt mellan oss så gott det går. En höll i fyra och en höll i fem intervjuer. Intervjuerna delade vi upp slumpmässigt med ett öga på om endast en av oss kunde just den tiden intervjun skulle hållas samt hur långa de tidigare intervjuerna varit. När intervjuerna skulle transkriberas bestämde vi att vi skulle transkribera sina egna intervjuer och att den andre författaren endast läste igenom transkriberingen. Sedan gick vi igenom alla transkriberingar tillsammans för att se om något var otydligt.

Kodningen av intervjuerna, som blev våra olika teman, valde vi tillsammans när vi läste intervjuerna. Michael delade upp citat som han fastnade för och la dem under våra kategorier. När vi sedan började skriva på analysen valde vi ut ett par av citaten som vi ansåg var mest intressanta eller speglade det vi ville skriva om. I analysen skrev vi om ett ämne, en underrubrik i taget och det gjorde vi tillsammans.

2. Kunskapsläget om brukarmöten

Vi har sökt efter tidigare forskning kopplat till mötet mellan brukare och socialarbetare. För att hitta avhandlingar eller rapporter som kan kopplas till vår uppsats har vi bland annat använt oss av sökorden: mötet socialt arbete/meeting social work, ekonomiskt bistånd/economic aid, metod/methods, motivation/motivation. I vår litteratursökning efter tidigare forskning har vi använt oss av sökportalen Lubsearch, Libris och Google.

2.1 Bemötande och relation

En förgrundsgestalt som social arbetet knyter an till är Jane Addams. Addams menade att i socialt arbete måste hjälparen komma nära den hjälpta och att det skulle finnas en ömsesidig relation mellan dem för att det ska kunna uppstå någon förändring (Meeuwisse & Swärd 2006, s. 47f). Mötet ger en möjlighet att skapa ett engagemang för förändring skriver Johansson (2006, s. 149). Johansson (ibid) är socialpsykolog och förklarar utifrån det mötets betydelse och hur det kan gå till. Han fortsätter med om hur mötet med människor är en stor del genom hela livet. I det professionella mötet ges det utrymme för förändring hos brukaren och att det är en process där brukaren får möjlighet till att söka efter mening. Även Björktomta och Arnsvik (2016, s. 34) menar att mötet bidrar till förändring. Relationen som skapas mellan socialarbetaren och brukaren under mötet är också viktigt skriver författarna. Det är viktigt att det finns ett förtroende mellan parterna för att kunna gynna förändringsarbetet. Johansson (2006, s. 157) lyfter att socialarbetare kan riskera att missa möjligheten att skapa ett förtroende mellan sig och sin brukare när hen omvandlar brukarens specifika problem för att det ska passa i större sammanhang. Mötet och relationen mellan socialsekreterare och brukare ses som en av de viktigaste delarna inom socialt arbete för att nå positiva resultat för brukaren enligt Alexander och Charles (2009, s. 6). Socialsekreterares förmåga att bygga tillit i sin relation med brukare och veta vilka metoder som passar för just sin brukare kan spela stor roll i hur pass effektivt de når sitt mål (ibid, s. 18).

Men även om mötet mellan brukare och socialsekreterare kan generera positiva förändringar för brukaren och skapa tillit och en relation mellan brukare och socialsekreterare så kan det finnas negativa effekter för brukaren att gå på dessa möten. Anna Angelin (2009, s. 187) har i sin studie

“Den dubbla vanmaktens logik” intervjuat brukare som befinner sig i en långvarig arbetslöshet och mottagande av ekonomiskt bistånd. Många av brukarna beskrev att de tyckte att det var jobbigt att behöva gå på möten på socialtjänsten, de kunde känna att det var pinsamt och även må fysiskt dåligt genom att till exempel få ont i magen eller bli illamående. Även om brukarna kände att de blev väl bemötta av sina socialsekreterare upplevde många att bara av att vara på besök på socialtjänsten bekräftade att de hade en låg social status och att det kändes som ett misslyckande att vara där. För att minska på de negativa känslorna kring att gå på möte med socialsekreterare på socialtjänsten uttryckte flera brukare att de önskade att socialsekreterarna visade mer empati och stöd samt vara mer förstående för brukarnas situation och att de skulle ha rimliga krav (ibid, s. 187f). Genom att få ett gott bemötande under möten på socialtjänsten kan vissa av brukarnas negativa känslor dämpas eller undvikas (ibid).

I sin avhandling “Etik och utmaning, om lärande av bemötande i professionsutbildning” ger Gill Croona (2003) exempel på hur professionella kan ge brukare ett gott bemötande. Ett exempel på ett gott bemötande kan vara att den professionella har en respektfull hållning, det kan göras genom att vara lyhörd, visa engagemang och intresse samt att värna om brukarens självbestämmande (ibid, s. 101). Croona (ibid, s. 103) benämner att det är viktigt att den professionella eftersträvar att bidra med kunskap och information till brukaren och att brukaren känner trygghet och tillfredsställelse i sin situation. Att brukaren känner trygghet och tillfredsställelse kan underlätta relationen mellan socialsekreterare och brukare då det kan främja tillit (ibid).

2.2 Handlingsutrymme och byråkrati

Ekonomiskt bistånd har tydliga riktlinjer och tillvägagångssätt för socialsekreteraren under processen mot självförsörjning med brukare. I socialsekreterarens möte med brukaren ställs vissa krav på brukaren. Brukaren har en plan med tydliga mål och delmål som ska uppnås, som inte finns på samma sätt i det terapeutiskt samtalet som är vanligt inom socialt arbete (Socialstyrelsen 2014, s. 7). Att ekonomiskt bistånd på socialtjänsten har en struktur på hur det ska gå till i arbetet leder till att det blir mer av ett byråkratiskt arbetssätt än på många andra arbetsplatser inom socialt arbete. Eftersom det finns så pass tydliga riktlinjer för socialsekreterarna leder det till ett begränsat handlingsutrymme, vilket innebär att socialsekreterarna har ett handlingsutrymme

inom de givna restriktionerna (Molander 2011 s. 321f). Att socialsekreterare inte har fokus på att skapa en förståelse till brukare kan det leda till att relationen till brukaren inte värnas på bästa sätt. Som nämndes tidigare i kapitlet av Björktomta och Arnsvik (2016, s. 34) är det av vikt för förändringsarbetet att det finns ett förtroende mellan båda parter. Dock finns det en poäng med den byråkratiska organiseringen vilket är att det ska leda till en större kontinuitet för brukaren. Med handlingsutrymme finns det alltid en risk att en situation tolkas och bedöms olika av olika socialsekreterare (Molander 2011, s. 327). Våra grundlagar säger hur det ska finnas en förutsägbar rättssäkerhet genom bland annat objektivitetsprincipen och likhetsprincipen, som båda handlar om hur exempelvis myndigheter ska behandla lika fall lika (1:9 Regeringsformen, 2010:1408). Vilket innebär att det ska vara en så rättvis bedömning mellan brukare som möjligt oberoende av vilken socialsekreterare brukaren får, vilket den byråkratiska strukturen kan styrka.

2.3 Metoder i mötet

Alexander och Charles är två författare som har forskat kring relationen mellan socialsekreterare och brukare i studien "Caring, Mutuality and Reciprocity in the Social Worker-Client Relationships" (2009). Alexander och Charles (2009, s. 10) beskriver bland annat hur det finns olika roller en socialsekreterare kan behöva använda som verktyg, en roll kan vara att vara varm och informell medan en annan roll kan vara opersonlig och objektiv. För att nå effektiva resultat i möte med brukare kan socialsekreterarens förmåga att välja metod spela stor roll (ibid).

2.3.1 Motiverande samtal

En samtalsmetod som används av professionella inom socialt arbete är motiverande samtal eller annars kallat MI. Syftet med metoden är att underlätta förändringsprocessen genom att främja motivation och beteendeförändring (Socialstyrelsen, 2019a). Socialstyrelsen (ibid) skriver att den tänkta målgruppen för MI-metoden är de i behov av behandling för till exempel alkoholproblematik, drogproblematik och spelmissbruk. Med metoden MI ska socialarbetaren undersöka det ambivalenta som brukaren upplever gentemot sitt beteende. Eftersom ambivalensen ses som en nödvändig faktor för att brukaren ska kunna genomgå en förändring enligt MI, ska fokuset ligga på det (ibid). För att undersöka ambivalensen skriver Amrhein et al. (2003, s. 862) att socialarbetaren och brukaren diskuterar fördelar och nackdelar med brukarens beteendet samt hur de ska gå tillväga med förändringen. Socialarbetaren motiverar brukaren

genom hela processen och försöker skapa ett engagemang hos brukaren. Om brukaren inte är delaktig i sin process och planering kan det leda till att brukaren avviker från sitt mål och kan istället backa i sitt förändringsarbete (ibid, s. 875). Lundahl et al. (2010, s. 151) har i sin meta-analys av olika behandlingsmetoder kommit fram till att ca 75% av de professionella som har använt sig av metoden MI har haft små eller stora positiva effekter i deras resultat i arbetet. Författarna skriver att MI är en framgångsrik metod när det gäller att motivera brukare till förändring, MI kan göra att brukare får ökat självförtroende och engagemang vilket underlättar socialsekreterarens arbete (ibid, s. 152).

Cronk et al. (2012) utförde en undersökning kring vårdpersonalens upplevelse av MI-metoden, både positiva och negativa faktorer. Vårdpersonalen upplevde att MI var en bra metod men att den var svår att utöva i praktiken. Bland annat behöver en mycket tid för att utföra MI vilket de inte alltid har i sitt arbete, att arbetsmiljön inte alltid var tillåtande på grund av rotation av personal samt få möjligheter till enskilda samtal med brukaren. Det kunde även vara svårt att se om det skett en förändring (ibid s. 289). Några positiva faktorer som personalen tog upp var att MI var utvecklande för brukarna och metoden undviker att skuldbelägga brukarna (ibid).

2.3.2 Empowerment

Empowerment är ett begrepp som har sin grund i USA under senare halvan av 1900-talet och det började diskuteras kring ideér om hjälp till självhjälp och om nya strategier för interventioner inom socialt arbete och folkhälsa. (Swärd & Starrin 2006, s. 261; Askheim & Starrin 2007, s. 10). Swärd och Starrin (2006, s. 261) skriver att empowerment kan ses som ett förhållningssätt för att stärka individens ställning i samhället, med en betoning på individer i utsatta situationer.

Empowerment handlar om hur människor tar kontroll över sina liv för att genom det tillgodose sina intressen. Begreppet empowerment speglar att individer är aktiva aktörer som vill sitt eget bästa, de ville stoppa föreställningen om att dessa människor var passiva och okunniga. Det innebär att de ska kämpa sig till makten, inte sitta och vänta på att någon ger den till en. Men en måste först inse sin maktlöshet för att kunna få makt över sig själv. (Askheim & Starrin 2007, s.11; Swärd & Starrin 2006, s. 261). Westerlund (2007, s. 94) skriver om hur empowermentbegreppet handlar om den enskildes möjligheter till att kontrollera eller ha

inflytande på områden i dennes liv. Det innebär att det endast handlar om en själv som individ och inte om någon makt över andra. Socialsekreterare kan använda empowerment genom att bland annat lyssna på brukaren och uppmuntra brukarens egna initiativ, inte säga vad som ska göras och hur det ska göras. Socialsekreterare kan också hjälpa genom att upptäcka hinder för brukaren att integreras och att undanröja dem. (Swärd & Starrin 2006 s. 263f)

När empowerment används som teori eller som metod inom socialt arbete handlar det om att hjälpa andra till självhjälp. Westerlund (2007, s. 94f) skriver om hur självhjälp kan leda till att en individ får bättre självkännet och självförtroende och hur det i sig kan gynna individer som är arbetslösa på sin väg mot arbete. Det blir tydligare för individen vad hen faktiskt hade kunnat jobba med, rent teoretiskt om hen hade vågat testa, samt att ens självförtroende till att faktiskt utföra handlingen ökar. Empowerment kan alltså hjälpa att bryta den passivitet och isolering som kan ske hos en individ utan någon form av sysselsättning.

Empowerment är en metod som uppmuntras i många olika typer av organisationer men i majoriteten av fallen har den anställda eller brukaren inte mandat att delta i alla beslutsprocesser (Argyris 1998, s. 103ff). Empowerment ska leda till ökat deltagande och ansvarstagande men på många håll har det framkommit att om de anställda eller brukarna inte tar önskvärda val eller beslut enligt organisationen kan självförtroendet minska hos de personerna (ibid). Argyris (1998, s. 102) menar även att empowerment innebär att den anställda eller brukaren går med på de villkor som ställs och agerar inom de ramar som organisationen har bestämt på förhand, empowerment används för att brukare eller anställda inte ska känna att de blir kontrollerade.

2.4 Alliansen mellan socialarbetare och brukare

Att en allians mellan socialarbetare och brukare skulle påverka behandlingsarbetet finns det många tidigare studier som tyder på (Horvath, Fluckiger, Del Re & Symonds, 2011; Norcross & Lambert, 2011). Alliansen kallas också för arbetsallians när det handlar om ett behandlande arbete och innefattar både socialarbetarens och brukarens känslomässiga relation till varandra men även att de båda samarbetar för att nå samma mål och en utformning för hur de ska nå dessa mål (Svensson, Johansson & Laanemets 2008, s. 166). Socialsekreterare på ekonomiskt bistånd jobbar inte med ett behandlande arbete men har liknande grunder för att bygga en allians när man

ser på relationen och målsättningen hos socialsekreterare och brukare. Horvath et. al. (2011) har gjort en studie där de undersökte om det fanns någon relation mellan alliansen och resultatet av psykoterapibehandling. Det författarna kom fram till var att kvaliteten på alliansen spelar roll för resultatet och att det finns ett tydligt samband mellan dem (ibid, s. 13). Johansson (2006) tar dock upp att det kanske inte är relationen i sig som påverkar resultatet utan om det istället handlar om att alliansen leder till att brukaren accepterar behandlingsmetoden vilket leder till en bättre effekt. Johansson (ibid) skriver även om hur den största påverkan på alliansskapandet är socialarbetarens förmåga. Det gynnar alliansskapandet om socialarbetaren är bland annat trovärdig, flexibel, trygg, alert, empatisk och respektfull. Även samarbete och en god kommunikation med brukaren har visat sig gynna alliansen.

Marek Perlinski, Björn Blom och Stefan Morén (2012, s. 512) skriver i deras artikel "Getting a sense of the client: Workingmethods in the personal social services in Sweden." om hur forskning i socialt arbete visar att det finns några viktiga faktorer som kan leda till framgång i svåra ärenden. I deras artikel beskriver de att en väg till framgång kan vara att socialsekreteraren är ärlig, inlyssnande, känslig, informativ och även kunna hålla relationen med brukaren levande. De menar att det är viktigt för brukare att de känner att deras socialsekreterare lyssnar på dem och att de verkligen försöker att förstå vad brukaren menar men att de inte måste tro på allt brukaren säger (ibid). Perlinski, Blom och Morén (2012, s. 513) skriver även att socialsekreterarens förmåga att hålla relationen med brukaren levande och att det finns en regelbunden kontakt med brukaren är viktig för att inte väcka negativa känslor hos brukaren. Andra sätt att undvika att brukaren får negativa känslor under kontakten med socialsekreterare är att inte vara kontrollerande och anklagande gentemot brukaren (ibid).

Utifrån det vi läst om kunskapsläget upplever vi att det saknas kunskap om hur socialsekreterare upplever och resonerar kring brukarmöten inom ekonomiskt bistånd i Malmö vilket vår uppsats förhoppningsvis kan utveckla. Eftersom mötet först nyligen har börjat ta en större del av en socialsekreterarens arbetsuppgifter på ekonomiskt bistånd vore det intressant att undersöka hur socialsekreterare uppfattar denna utveckling.

3. Teoretiska utgångspunkter

Med hjälp av teorier och begrepp ska vi kunna tolka och förstå respondenternas svar på våra intervjuer kring hur de resonerar om mötet med brukaren. Vi har valt att använda oss av teorierna kring begreppen gräsrotsbyråkrati och makt. Vi valde dessa teorier eftersom vi ansåg att det passade vårt syfte och för att visa olika perspektiv som kan finnas med och påverka i ett möte. Vi använder framförallt Michel Foucaults och Johan Asplunds teorier kring makt, Michael Lipskys begrepp gräsrotsbyråkrati och begreppet handlingsutrymme. Foucaults maktteori och Asplunds maktteori ser olika ut men de förekommer i samma situationer. Vi använder oss av deras teorier för att båda är relevanta och kan visa olika saker i en och samma situation. Begreppet handlingsutrymme hjälper oss att förstå hur makten påverkas av den enskildes utrymme att förhålla sig till den andre, i vårt fall gräsrotsbyråkraterna och brukarna.

3.1 Gräsrotsbyråkrati

En av de teorier vi har valt att utgå ifrån är *gräsrotsbyråkrati* med fokus på *handlingsutrymme* för offentligt anställda. Termen gräsrotsbyråkrati är en översättning på organisationsforskaren Michael Lipskys framarbetade begrepp Street level bureaucracy. Socialsekreterare och andra tjänstemän med direktkontakt med brukare kan kallas för gräsrotsbyråkrater (Meeuwisse & Swärd 2006, s. 220). Anna Meeuwisse och Hans Swärd skriver i boken ”Socialt arbete – en grundbok” (ibid) att tjänstemän som möter medborgare och brukare i sin tjänst, exempelvis socialsekreterare, har en hel del handlingsutrymme i hur de arbetar och vilka beslut de tar. Även om socialsekreterare ofta har en underordnad ställning i sin organisation så har de möjligheter att påverka brukarnas ärenden genom att ta vissa beslut (ibid). Begreppet handlingsutrymme syftar på det yrkesutövaren kan göra inom organisationen. Gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme är begränsat av ramarna inom organisationen och ramarna styrs av faktorer som resurser, regler, lagar, riktlinjer och traditioner (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008, s.16).

Gräsrotsbyråkratens uppgift är att förena brukarnas behov med det uppdrag som organisationen ska utföra, gräsrotsbyråkrater har ett ansvar att använda sitt handlingsutrymme så att både brukare och organisation känner att det blir rätt. Hur socialsekreteraren väljer att använda sitt handlingsutrymme skiljer sig beroende på egna värderingar och kompetens. (ibid).

Lipsky (1980, s. 54) uttrycker att de brukare som kommer i kontakt med gräsrotsbyråkrater oftast gör det motvilligt, det kan vara av tvång eller att de exempelvis ansöker om ekonomiskt bistånd då de ej har några andra alternativ. För att få brukare villiga att acceptera det stöd eller insats som gräsrotsbyråkrater beslutar om kan gräsrotsbyråkrater involvera brukaren i beslutet och på så sätt få förståelse och förtroende från brukaren (ibid s. 64). Socialsekreterare i en gräsrotsbyråkrati har väldigt lite att förlora i deras kontakt och relation med brukare jämfört med vad brukaren har, det brukaren kan göra är att skicka in klagomål men det är trots allt socialsekreteraren som har tolkningsföreträde (ibid). Brukaren däremot har mer att förlora i den relationen då det ofta är socialsekreterare som har kontroll och makt över bedömningar gällande det önskade stöd, ekonomiskt bistånd eller insats som brukaren har ansökt (Lipsky 1980, s. 57).

Ett av de dilemman en gräsrotsbyråkrat kan ställas inför är att de ska agera både för att ge stöd och för att kontrollera sina brukare (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008, s. 23).

Socialsekreteraren har ansvar att förmedla organisationens resurser och ska bedöma vilka brukare som tillgodoser de villkor som krävs för att ha rätt till de resurserna (ibid, s. 24).

Gräsrotsbyråkrater har handlingsutrymme att kunna bedöma om en handling är meningsfull och rimlig, för även om gräsrotsbyråkrater har gränser och regler att följa kan de välja att använda det utrymme för tolkning som finns för att sätta egna gränser (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008, s. 24f).

David Howe (1991, s. 214f) har riktat kritik mot teorin om gräsrotsbyråkrati inom socialt arbete, en synpunkt han har är att det är svårt att konkretisera hur effektivt arbete en socialarbetare gör och det kan leda till att yrket som socialarbetare får en svag status. Denna brist på status kan ge minskat handlingsutrymme och makt (Ibid). Howe (ibid, s.215f) anser att gräsrotsbyråkraternas handlingsutrymme är överdriven och han jämför med professioner inom medicin där de lyckats bättre på att tydliggöra sin makt över kunskapen inom sin profession.

3.2 Makt i myndighetsutövning

3.2.1 Makt i social interaktion

När människor interagerar med varandra finns det alltid ett inslag av makt i deras relation och samspel (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008, s. 69). Till exempel i mötet mellan socialsekreterare och brukare finns det redan en fördelning av makt. Socialsekreterare har ett tolkningsföreträde i sin yrkesroll gentemot sin brukare och är den som kan ta beslut som kan ge möjligheter samt missgynna brukaren (ibid). Författarna beskriver att tolkningsföreträde innebär att socialsekreteraren har rätten att definiera och förklara hur situationen och relationen med brukaren ser ut. I ekonomiskt bistånd finns det en tydlig handling av maktresurser som speglar maktskillnader hos socialsekreterare och brukare och det är möjligheten att bevilja eller avslå försörjningsstöd (Swärd & Starrin 2006, s. 249). Här har socialsekreterarna också mycket egen makt som inte kontrolleras av socialtjänsten eftersom det är socialsekreterarna som träffar brukarna, i slutna rum utan någon utomstående kontroll, och ska följa sitt eget omdöme om vilket beslut som ska tas (ibid, s. 251).

En definition av makt är begreppet *mikromakt* som är en makt som sker mellan individer. Denna subtila makt kan bestå av enkla gester, blickar och andra knappt märkbara signaler (Johansson 2006, s. 155). Sociologen Asplund (1987 s. 14f) skriver om två begrepp som är relevanta inom mikromakt, *social responsivitet* och *asocial responslöshet*. Asplund (ibid) menar att människor är socialt responsiva, vi vill ha socialt stimuli och besvarar den. Det innebär att vi hälsar tillbaka när någon hälsar på oss och att vi lyssnar när någon annan pratar och så vidare. Asocial responslöshet innebär motsatsen och blir en typ av mikromakt, till exempel om en person ignorerar en annan genom att inte hälsa tillbaka är ett utövande av mikromakt då den andre personen blir inte bekräftad. Mikromakten sker alltså mellan individuella aktörer och endast mellan dem.

3.2.2 Diciplinär makt

Foucault har diskuterat förhållandet mellan makt och olika hjälpformer. Han menar att makt är ett växelspel som sker mellan brukaren och socialsekreteraren, makten är inte konsekvent utan förändras med relationerna. Även om socialsekreteraren har makt i sin yrkesroll så har även

brukaren makt som den kan utföra genom till exempel att motsätta sig socialsekreteraren eller att inte komma på inbokade möten (Swärd & Starrin 2006, s. 249). Foucault menar att kunskap ger makt. En socialsekreterare har mycket kunskap som anses relevant för sin yrkesroll och därav får rättigheten att tolka och uttrycka sig om brukaren, om bland annat vad han eller hon behöver hjälp med och vad som måste förändras. Samtidigt har organisationen en makt över socialsekreteraren som hen ska vara lojal till, en budget, olika regler och bestämmelser (Swärd & Starrin 2006, s. 251ff). Foucault har även uttryckt att statsmakten utövar övervakning, disciplinering och kontroll av sina medborgare via sina organisationer och välfärds myndigheter då brukare måste genomgå prövning- och kontrollprocedurer för att kunna ta del av stöd och bidrag. Denna makt kallas för *disciplinär makt* (Lindquist & Nygren 2006, s. 100; Blomberg & Petersson 2006, s. 133). Disciplinär makt inom ekonomiskt bistånd skulle kunna innebära socialsekreteraren har möjligheten att övervaka och göra kontroller när de vill vilket resulterar i att brukaren agerar och beter sig som att de ständigt är övervakade och följer de instruktioner som socialsekreterare ger dem (Foucault 2003, s. 198f).

För att socialsekreterare ska minska på maktskillnaden mellan sig och sin brukare hjälper det att tydliggöra vad ens olika roller är i mötet samt vad poängen med mötet är. Att berätta vad brukaren har för rättigheter, att lyssna på brukaren och att vara tillgänglig stärker brukaren och ger brukaren mer makt i sin situation (Swärd & Starrin 2006, s. 251).

4. Metodologiska överväganden

4.1 Val av metod

Utgångspunkten i denna undersökning är hur socialsekreterare resonerar utifrån erfarenheter och upplevelser av hur mötet med brukaren påverkar brukarnas väg till självförsörjning. Eftersom vi var intresserade av att höra resonemang från socialsekreterare valde vi att genomföra en kvalitativ studie. För att kunna ta reda på socialsekreterarnas erfarenheter och upplevelser valde vi att genomföra kvalitativa telefonintervjuer. Genom att göra kvalitativa intervjuer kunde vi få fler dimensioner och nyanser samt en bredare bild av svaren än vad exempelvis en skulle kunna få av en enkät (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015, s. 38). Genom att använda kvalitativa intervjuer som metod har vi kunnat samla in information om respondentens känslor i vissa situationer och även kunskap om sociala förhållanden på ett sätt som vi inte hade kunnat göra med hjälp av en kvantitativ metod (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015, s. 34).

Huvudanledningen till att vi valde att utföra telefonintervjuer var att det hade börjat komma restriktioner angående att hålla distans och minimera risk för smittspridning av Covid-19. Socialsekreterarna hade fått instruktioner om att minska på antalet fysiska möten och några av dem arbetade hemifrån. En annan anledning till att vi valde telefonintervjuer var att vi kunde vara mer flexibla med tider för intervjuer med våra respondenter och att det blev färre logistiska hinder.

Våra intervjuer var semistrukturerade, vilket innebär att vi hade förberett en intervjuguide (se bilaga 1) med våra frågor och teman som vi ville ta upp, men att det fanns utrymme för intervjupersonerna att prata om någonting de tyckte var relevant utanför vår intervjuguide. Vi kunde även fråga om saker som inte ingick i intervjuguiden från början, hoppa över en fråga eller ändra på ordningen av frågorna (Bryman 2011, s. 415). Ordningen på frågorna hade egentligen ingen större vikt för oss utan vi satte dem efter en ordning som vi trodde skulle bidra till ett mest naturligt samtal. Men under intervjuens gång valde vi nästkommande fråga efter vad som fungerade bäst utefter vad intervjupersonen nyss sagt. En semistrukturerad intervju lämnar det mer öppet för en större flexibilitet än om vi hade haft en strukturerad intervju (ibid). Vår ambition var att få så mycket information av respondenterna som möjligt och då tyckte vi att det

var bäst att genomföra intervjuer för att en kan ställa fler öppna frågor samt följdfrågor till respondenten (Bryman 2011, s. 229). Metoden vi valde gav oss möjligheten att förklara våra frågor, utveckla dem och hjälpa de vi intervjuade om de inte förstod frågan vi hade ställt (ibid).

Saker som bör benämnas som potentiella problemområden när en utför en intervju är att intervjuaren kan ställa följdfrågor och ge respondenten mer information vid en fråga om respondenten inte förstår (Bryman 2011, s. 218). Det kan bli problematiskt för att då kan intervjuaren påverka respondentens svar och respondentens svar kan på så sätt variera beroende på vem som intervjuar (ibid). Ytterligare problem med intervju som metod är att det sällan går att replikera den undersökning som har gjorts av forskaren, det kan även vara problematiskt att det är forskarens intressen som kan styra vad resultatet av intervjun visar (ibid, s. 368). Det sista problemområde vi vill lyfta i denna undersökning är att det är ett så pass lågt antal intervjuer som har genomförts vilket resulterar i att det inte går att generalisera vår undersökning till någon annan situation eller miljö än den som våra intervjuobjekt befunnit sig i som en kan göra med hjälp av en kvantitativ studie. Men med en kvalitativ kan en istället få fler nyanser av ett ganska komplext problem, som en inte kan få i samma utsträckning med en kvantitativ studie. (Bryman 2011, s. 339; Lind 2014, s. 149).

4.2 Vår förförståelse

Intresset för just vägen till självförsörjning växte fram när vi båda jobbade på ekonomiskt bistånd i olika stadsdelar i Malmö och upplevde att många av biståndstagare hade varit beroende av ekonomiskt bistånd under en längre tid. Vi valde att inte berätta för intervjudeltagarna att vi har erfarenhet av att arbeta med ekonomiskt bistånd då vi inte ville att de skulle ta det för givet att vi redan visste om hur socialsekreterare arbetar på ekonomiskt bistånd. Det skulle kunna vara så att de skulle hoppa över att berätta hur vissa processer går till om de föreställde sig att vi redan hade kunskap om dem. En nackdel med att vi har arbetat på ekonomiskt bistånd tidigare skulle kunna vara att vi inte gick djupare eller bad om en förklaring om saker och termer som intervjudeltagaren sa. Vi som intervjuade kanske tänkte att vi redan visste vad det var och ställde därför inga följdfrågor på det, då kan det vara så att vi gick miste om tankar och resonemang om processer som hade kunnat vara till användning i vår studie. Men det kan även varit en fördel då vi kan ha hoppat över att fördjupa oss i en process där vi inte fick ut socialsekreterarnas

resonemang utan snarare fick information om hur själva processen går till vilket inte var det som var huvudsyftet med vår studie. Ytterligare en risk med att vi har tidigare erfarenheter inom forskningsområdet är att vi kan ha råkat tolka intervjupersonens svar efter vad vi själva har upplevt. Detta innebär att vi kan ha misstolkat respondentens svar och deras svar har påverkas av vår tidigare förståelse. Vi har hanterat detta genom att vi var två som har skrivit studien och hållit i intervjuer. Detta minskade risken för egen tolkning eftersom båda behövde först misstolka svaret samt ha samma tidigare erfarenhet för att det skulle påverka studien.

4.3 Urval

Vi har använt oss av ett målinriktat urval vilket innebär att de personer vi valt att intervjua är relevanta för vår problemformulering och våra forskningsfrågor (Bryman 2011, s.434). Vi tog kontakt med tre socialkontor i Malmö stad för att via dem bli hänvisade till enhetschefer eller sektionschefer som arbetar på enheten ekonomiskt bistånd. Det finns fem socialkontor i Malmö och vi valde att skicka ut mejl till de tre socialkontor som vi själva inte har arbetat på. Mailadresserna vi kunde hitta på internet var antingen till receptionen eller en kontaktmejl som fanns på Malmö stads hemsida. Vi bad de som svarade på vårt mejl att vidarebefordra vårt mejl till cheferna på enheterna ekonomiskt bistånd. Vi frågade sedan de två cheferna som svarade om de kunde skicka ut mejl till sina socialsekreterare med information om att vi höll på att göra en studie och att de socialsekreterare som var intresserade gärna fick delta. Cheferna hade i sitt mejl till socialsekreterarna bifogat våra kontaktuppgifter och de nio personer som visade intresse för att delta blev intervjuade i denna studie.

En risk med att låta chefen/ledningen få möjlighet att välja ut vilka personer som ska delta kan leda till en partisk syn på verksamheten skriver Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2015, s. 40). Men författarna fortsätter med att förklara att en som forskare eller student inte alltid kan göra urvalen helt slumpmässigt utan får acceptera att ledningen hänvisar en till potentiella intervjupersoner. Att chefen eller ledningen väljer ut intervjupersoner minskar risken för att intervjupersonerna känner varandra och kan antas ha liknande attityder och erfarenheter till skillnad från ifall en har använt snöbollseffekten (ibid s. 41). Snöbollseffekten går ut på att den första intervjupersonen ger förslag på andra personer som kan intervjuas. I vårt fall fick alla socialsekreterare frågan och möjligheten att delta på eget initiativ, med förhoppningen att chefen vidarebefordra mejlet till

alla. Vi valde målinriktat urval för att det både passar för att göra en innehållsanalys och att det var det mest tillgängliga för oss som studenter. Vi använde inte snöbollseffekten i vårt urval då vi hade genom målinriktat urval fått ett önskat antal respondenter.

Genom vårt målinriktade urval kom vi i kontakt med nio socialsekreterare som ville delta i vår studie, åtta kvinnor och en man. Vi ser inte att det är problematiskt att det är fler kvinnor än män som är intervjuade i vår studie då majoriteten av de som arbetar på socialkontor är kvinnor. Det skulle kunna vara intressant att se hur möten med brukare skiljer sig åt beroende på om socialsekreteraren är man eller kvinna, men då hade fler män behövt delta i studien för att det ska bli en rättvis jämförelse. Därför tog vi beslutet att inte fokusera på könens potentiella påverkan i vår studie.

4.4 Insamling och transkribering av intervjuerna

Vi höll i intervjuerna enskilt för att inte riskera att förvirra intervjupersonen eller riskera att prata över varandra. Eftersom intervjuerna var över telefon blev det svårare att avgöra vems tur det var att prata eftersom en missar kroppsspråket vilket inte hade blivit bättre om ännu en person var involverad i intervjun. Vi spelade in intervjuerna via mikrofonen på datorn och hade högtalarfunktion aktiverad på telefonen. Intervjupersonen fick på mejl vårt informationsbrev (se bilaga 2) och möjlighet att föreslå en tid som passade bäst för dem. I början av intervjun upprepade vi informationsbrevet som vi tidigare skickat ut med syftet med vår uppsats samt att alla svar kommer att anonymiseras, endast användas till denna uppsats för att sedan förstöras och frågade om muntligt samtycke för detta. Våra intervjuer med socialsekreterare varierade i längd, den kortaste varade i 30 minuter och 20 sekunder och den längsta var 52 minuter och 30 sekunder lång. Att det fanns en variation i längd på intervjuerna var främst baserat på hur intervjupersonen besvarade våra frågor. Om de besvarade frågorna kort och koncist eller med fler exempel och ibland viss utfyllnad. Dock upplevde vi inte att intervjupersonerna kom bort från ämnet under intervjun utan deras egna tillägg var ofta relevanta för ämnet och intressanta. Det underlättade för oss när de vi intervjuade gav flera exempel och förklaringar i sina svar. Det underlättade för att empirin från de intervjuerna var mer utförlig och det gjorde det enklare för oss att använda deras material senare i analysen. Om socialsekreteraren svarade kort ledde det till

att intervjuaren var tvungen att komma på fler följdfrågor och vara alert på hur samtalet skulle hållas levande.

Efter intervjuerna transkriberade vi inspelningarna av de intervjuer som vi själva hade utfört. Vi upplevde inga tekniska problem under våra intervjuer eller efteråt när vi skulle lyssna igenom och transkribera. Ibland var det svårt att höra enstaka ord när vi lyssnade om på ljudfilerna men i sammanhanget gick det att lista ut. Vi reducerade även hastigheten på ljudet för att göra det enklare att hinna med skrivandet samtidigt som intervjupersonerna pratade i ljudfilen.

Under transkriberingen har vi själva valt att skriva ut ordagrant förutom att vi tog bort ord och utfyllnader som “mm” och “ja” som intervjuerna gjorde för att visa att man lyssnar. Vi skrev heller inte ut varje paus som intervjupersonen gjorde, om det inte fanns en funktion med det. Detta gjorde vi för att transkriberingen skulle bli enklare att läsa.

4.5 Bearbetning och analys

För att sammanställa vårt resultat läste vi igenom intervjuerna för att identifiera teman och/eller nyckelbegrepp som besvarade vårt syfte samt frågeställningar (Lind 2014, s.162). Exempel på teman vi letade efter var allians, empowerment och kontroll. Under vår kodning letade vi efter de teman vi har planerat innan intervjuerna men vi tittade även efter nya teman och begrepp som dök upp i vår insamlade information som vi ansåg att intervjupersonerna la tyngd på. Vi färgkodade våra olika teman för att lättare kunna kategorisera dem och våra teman var: *allians*, *förtroende*, *kontroll*, *makt*, *bekräftelse*, *bemötande* och *självförsörjning*. Efter att vi hade markerat våra teman i texterna läste vi igenom transkriberingarna en gång till och kopplade ihop det som har sagts under intervjuerna med våra teoretiska utgångspunkter och tidigare forskning. Vi hade inte bestämt vår teori innan vi läste igenom transkriberingarna och började bearbeta dem. Vi hade ett par tankar och ideér kring teorier men det var inget som vi hade bestämt utan det blev först efter och i samband med valet av våra teman som vi kom fram till vilka teorier vi ville använda oss av.

4.6 Metodens tillförlitlighet

Diskussionen för tillförlitlighet och trovärdighet ser olika ut beroende på om det handlar om en kvantitativ eller en kvalitativ studie. För att belysa trovärdigheten och tillförlitligheten i sin kvantitativa studie talar en om validitet, reliabilitet och överförbarhet (Lind 2014 s. 164f). För att diskutera vår studies tillförlitlighet och trovärdighet kommer vi istället att använda oss av begreppen autenticitet, träffsäkerhet och pålitlighet. Lind (ibid) förklarar de tre olika begreppen och vad de säger om ens studie på följande sätt; autenticitet innebär att datamaterialet presenteras på ett korrekt sätt i studien, träffsäkerhet menas att forskaren har kommit fram med relevant kunskap för det som skulle studeras och att det finns en användbarhet av resultatet. Slutligen skriver Lind (ibid) att pålitlighet innebär att utomstående kan följa forskningsprocessen och att den har genomförts på ett konsekvent sätt.

Vi har i vår undersökning försökt att uppnå alla dessa tre delar. Vi har gemensamt gått igenom vårt material och försökt tolka det som våra intervjupersoner har sagt, för att uppnå hög autenticitet. Vår förhoppning är att vi genom vår undersökning har fått fram ett resultat som är relevant för vårt studieområde och kan användas för att få en inblick i socialsekreterares upplevelser och tankar om möten med brukare. För att uppnå hög pålitlighet har vi varit så tydliga som möjligt i vår uppsats så att läsare kan följa hela processen och hur vi genomfört det. Vi har förklarat alla steg genomgående, bland annat hur vi fick tag på intervjupersoner samt hur vi kodade vårt empiriska material. Att återskapa vår forskning precis är dock svårt eftersom det är en kvalitativ forskning. En kvalitativ forskning påverkas mycket av den dåvarande situationen (Bryman 2011, s. 352). Men en kan fortfarande följa vårt tillvägagångssätt och göra en undersökning så lik som möjligt.

Vår undersökning besvarar vårt syfte “att förstå hur socialsekreterare på ekonomiskt bistånd resonerar om möten med brukare utifrån målsättningen att de ska bli självförsörjande” genom att få fram vad socialsekreterarna tänker kring denna fråga. Vi fick fram detta resultat genom att vi ställde frågor kring brukarmöten samt frågor kring hur mötet formas till nuvarande socialsekreterare på ekonomiskt bistånd. Vi tog reda på hur det ser ut för just den socialsekreteraren gällande brukarkontakt, hur han eller hon vill ha det, varför och vad den önskade effekten blir. En fördel med att vi hade erfarenhet av att jobba med ekonomiskt bistånd var att vi kunde bli medvetna över vår intervjuareffekt på ett annat sätt. Vår erfarenhet bidrog till att vi kunde underlätta samtalet till viss del om till exempel socialsekreteraren upplevde det svårt

att förklara en viss process som vi redan kände till och kunde stötta intervjupersonen i det. Men samtidigt undvek vi att vara styrande i samtalet och lät intervjupersonen svara hur hon eller han upplever situationen och la inte till egna tankar och värderingar i det. Men som nämndes tidigare i kapitlet kunde vår förförståelse också leda till att vi tog saker för givet i deras svar och missade tillfällena för mer utvecklade svar. En annan risk med att ha egna upplevelser till ämnet var att det kunde finnas en tanke om vad socialsekreterarna borde svara och det är där fokuset hamnade.

Eftersom vi har jobbat på två olika enheter i olika stadsdelar inom ekonomiskt bistånd i Malmö stad har vi valt att inte utföra intervjuer på dessa enheter. Vi tog detta beslut för att undvika någon påverkan på intervjun på något sätt, antingen från intervjupersonens sida eller från oss som intervjuare. Samt att vi tänkte att det kan vara bra om vi inte vet exakt hur enheterna jobbar för att råka lägga in egna värderingar och/eller tolkningar på intervjupersonens svar.

Av de teman som vi utgick ifrån när vi bearbetade intervjuerna var förtroende och allians två teman som vi inte funderat så mycket över innan intervjuerna utfördes. Det var först efter vi hade haft ett par intervjuer som vi märkte att det var ett återkommande ämne. Detta stärker vår tillförlitlighet eftersom dessa teman kommer från intervjupersonerna själva och inte från våra tidigare erfarenheter. Det var inget som vi planerade att vi skulle fokusera på sen tidigare och kom inte från vår förförståelse. Kontroll och makt var teman som vi hade funderat mer över innan intervjuerna och reflekterat över vad vi kan få för olika svar efter våra egna upplevelser.

4.7 Etiska överväganden

Vetenskapsrådet (2002) har besvarat frågor kring etik och hur en bör uppträda under genomförandet av sin undersökning. De har en webbplats med namnet Codex, där de presenterar olika etiska riktlinjer bland annat de fyra forskningsetiska principerna. De fyra forskningsetiska principerna är följande: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (ibid, s.7–14). Vi utgick från dessa fyra principer när vi planerade vår undersökning för att få en så etiskt försvarbar studie som möjligt. Vi anser inte att den undersökning vi har utfört är av känslig karaktär och kan då tycka att vår frågeställning är etiskt försvarbar. Nedan kommer en förklaring på hur vi utgått från de fyra kraven i vår studie.

4.7.1 Informationskravet

Deltagare av en intervjustudie ska få reda på vad studiens syfte är och få annan relevant information om studien som kan påverka deltagarnas vilja att medverka i studien (Vetenskapsrådet 2002, s. 7). För att våra potentiella deltagare skulle vara välinformerade om vår studie för att sedan välja om de ville delta eller inte så skickade vi med information om vår studie i det mejl där vi efterfrågade respondenter (se bilaga 2). I vårt informationsbrev stod det även våra mailadresser och telefonnummer om någon socialsekreterare skulle vilja ha mer information om studien. I informationsbrevet presenterades även vår handledares mailadress och telefonnummer om någon socialsekreterare skulle vilja kontakta honom. I början av intervjun gick vi även igenom informationsbrevet igen och besvarade frågor från respondenterna såvida de hade några.

4.7.2 Samtyckeskravet

I de undersökningar där det krävs ett aktivt deltagande bland respondenterna krävs det att samtycke från respondenterna har inhämtats (Vetenskapsrådet 2002, s. 9). För att säkerställa att att vi hade samtycke till deltagande från våra respondenter fick de ge ett muntligt samtycke innan inspelningen av telefonintervjun började. Intervjupersonerna gav då samtycke till att de har fått ta del av relevant information om studien och om de villkor som finns för deltagandet, så som att samtalet kommer att bli inspelat. De fick även information att de kunde ta bort eller lägga till något i sin intervju om de skulle vilja det. Vi upplevde inga problem med villkoren som sattes på intervjupersonerna och alla gav samtycke utan någon oro.

4.7.3 Konfidentialitetskravet

All information som har inhämtats från studiedeltagare ska avrapporteras så att utomstående ej ska kunna identifiera de enskilda individer som varit deltagare i en studie (Vetenskapsrådet 2002, s.12). Vi har avrapporterat vårt material så att det inte ska gå att ta reda på vilka socialsekreterare som har deltagit i vår studie samt att det inte ska gå att ta reda på vilket socialkontor de arbetar på. Om respondenterna exempelvis säger sitt namn, sin ålder eller vilket socialkontor de jobbar på har vi valt att inte ta med det i transkriberingen eller uppsatsen. Detta var särskilt viktigt då vår studie handlar om ett specifikt geografiskt område som tydligt presenteras genomgående. Dock är Malmö en stor stad som är uppdelad i områden med egna socialkontor med många socialsekreterare vilket bidrar till att det blir svårare att ta reda på vilka intervjupersonerna är.

4.7.4 Nyttjandekravet

Den information som samlas in från deltagarna i en forskningsstudie får inte användas i kommersiellt syfte eller andra syften som är icke-vetenskapliga (Vetenskapsrådet 2002, s. 14). Vi kommer att radera all information om våra deltagare och från våra deltagare när vi inte behöver informationen längre. Den information vi har samlat in kommer endast att användas till vår undersökning och uppsats. Detta informerades intervjudeltagarna om både skriftligt i vårt informationsbrev men även muntligt innan intervjun. Ingen av våra intervjupersoner gav någon särskild respons till denna information.

5. Analys

Vi har i vår studie undersökt hur socialsekreterare som arbetar på ekonomiskt bistånd i Malmö resonerar kring möten med brukare och vilka metoder de använder för att brukare ska nå självförsörjning. I analysdelen har vi använt vår teori som hjälpmedel för att analysera den empiri vi inhämtat i våra intervjuer. Vi har även valt att komplettera vår användning av teori i analysen med vårt kunskapsläge. Det har vi gjort för det som vi skriver om i kunskapsläget passade väl in med vissa av de teman som finns med i vår analys. I vår analys har vi fyra olika avsnitt där läsarna kommer att få ta del av socialsekreterarnas resonemang kring möten med brukare och vad de tyckte var viktigt för att brukare ska bli självförsörjande. Det första avsnittet handlar om *makt, kontroll* och *myndighetsutövning*. Därefter kommer ett avsnitt om *allians, förtroende* och *bekräftelse* som berör relationen mellan socialsekreterare och brukare. I avsnitt tre har vi skrivit om socialsekreterarnas syn på *bemötandet*. Fjärde och sista avsnittet handlar om brukarens väg till *självförsörjning*. Vi varvat mellan att redogöra för vad intervjupersonerna har sagt, citat från intervjuerna och analysera utifrån presenterad teori och tidigare forskning. Ordningsföljden varierar.

5.1 Presentation av respondenter

Materialet som samlats in till studien är genom nio intervjuer. I vår analys redogörs intervjupersonerna genom nummer, ett till nio, för att det ska bli sammanhängande och tydligt över vem som sagt vad. Alla intervjupersoner är utbildade socionomer som jobbade på ekonomiskt bistånd när intervjuerna ägde rum, förutom intervjuperson fem som tidigare jobbat på ekonomiskt bistånd men nu jobbade i mottaget på socialtjänsten. Intervjupersoner ett till åtta är kvinnor och intervjuperson nio är en man. Flera av intervjupersonerna började jobba på ekonomiskt bistånd efter deras examen och har jobbat där i några år. Socialsekreterarna har olika erfarenheter sen innan och i sitt arbete på ekonomiskt bistånd vilket bidrog till intressanta och varierande svar. Till exempel intervjuperson 6 har jobbat på ekonomiskt bistånd i Stockholm innan hon flyttade till Malmö och intervjuperson 8 har tidigare jobbat inom LSS, missbruk och med ensamkommande.

5.2 Makt, kontroll och myndighet

Foucault har beskrivit att maktbalansen mellan socialsekreterare och brukare inte är konstant utan att makten kan variera beroende på brukarens och socialsekreterarens relation. Foucault menar att även om socialsekreteraren har makt via sin yrkesroll så finns det sätt för brukaren att motsätta sig det (Swärd & Starrin 2006, s. 249). En socialsekreterare beskriver i citat nedan hur vissa brukare kan göra motstånd.

Jag har ju vissa klienter exempelvis där jag märker att för att vi ska kunna komma vidare måste jag bemöta den nonchalanta tonen de har genom att vara nonchalant tillbaka. Då märker jag också att jag får någon respekt av dem och vi kommer vidare. Sen hade jag inte rekommenderat att det är så man ska bemöta sina klienter men att ibland märker man ju bara att jag måste bete mig på det här viset för att vi ska kunna komma vidare och för att vi liksom ska förstå varandra. (Intervjuperson 3).

Det skulle kunna vara så, utifrån Asplunds (1987 s. 14f) maktteori, att brukare försöker att använda mikromakt i form av asocial responslöshet genom att vara nonchalanta under möten med socialsekreterare för att försöka få mer makt i situationen. Det kan även vara så att socialsekreteraren använder samma mikromakt för att inte bli av med en del av den makt som socialsekreteraren besitter. Dock, enligt Asplunds maktteori, betyder det att brukaren är nonchalant just mot denna socialsekreterare och inte mot alla socialsekreterare på grund av det strukturella sammanhanget. Foucault menar att brukaren kan använda sin makt genom att motsätta sig socialsekreteraren, vilket också kan kopplas till citatet ovan av intervjuperson 3 (Swärd & Starrin 2006, s. 249). När brukaren vägrar att lyssna eller samarbeta står förändringsarbetet stilla och socialsekreteraren måste anpassa sig för att arbetet ska komma någon vart.

En annan form av makt som socialsekreterare kan använda under ett möte med brukare är en kontrollerande eller övervakande makt, med andra ord, disciplinär makt. Socialsekreteraren ska bedöma och kontrollera brukarens underlag och se om brukaren har gjort allt som den behöver för att förtjäna stöd eller bidrag av socialtjänsten (Lindquist & Nygren 2006, s. 100: Blomberg &

Petersson 2006, s. 133). Nedan kommer ett citat av en socialsekreterare som beskriver hur de tidigare kontrollerade brukarens underlag och hur de gör nu:

Tidigare var det så att man skulle lämna in underlag med sin ansökan. Till exempel en lista på vilka jobb man hade sökt och vad det nu annars kan vara. [...] Nu ska man göra likadant men de ska inte lämna in det, så nu ska man bara göra det som behövs och sen blir några stickprovskontrollerade istället. Det är en förändring men ofta handlar det om att man ska visa underlag på att man gjort det man ska för att nå sina mål. (Intervjuperson 4).

Men å andra sidan svarade en respondent följande:

Tidigare så var det väldigt mycket att vi begärde in papper, det kunde vara deras närvaro på SFI, deras daganteckningar från arbetsförmedlingen och så. Vi har släppt lite på det alltså, vi begär inte in lika mycket papper som tidigare [...] vi ska lita på våra klienter så att det är inte samma krav på oss nu att vi ska begära in underlag på allting nu. (Intervjuperson 5).

Här nämner respondenten att socialsekreterarna ska lita på brukarna att de gör som de ska. Att en som socialsekreterare kan släppa lite på den kontrollerande funktionen bidrar till en bekräftelse för brukaren att en tror på dem. Detta visar på att det finns, eller i alla fall att man vill att det ska finnas, ett förtroende mellan socialsekreteraren och brukaren. Det är viktigt för förändringsarbetet att det finns ett förtroende mellan parterna menar Björktomta och Arnsvik (2016, s. 34). Samtidigt när brukaren känner att dennes socialsekreterare litar på henne/honom kan dennes självkänsla och självtillit till sin egen förmåga öka. Att brukaren ska få en starkare självtillit ingår i metoden empowerment vars syfte är att brukaren ska ta makten över sitt eget liv för att tillgodose sina intressen (Swärd & Starrin 2006, s. 261, 263f). Även om socialsekreterarna beskriver att de litar på brukarna så gör hotet om att få en stickprovskontroll att brukare betar sig som att de är övervakade och kontrollerade vilket är en del av Foucaults disciplinära makt.

Flera av respondenterna menar att de besitter en stor makt i sin yrkesroll och som myndighet eftersom det dem jobbar med har en väldigt stark påverkan på brukarens liv. Socialsekreterare på socialtjänsten har en påtaglig makt över sina brukare redan från början på grund av situationen i

sig. Det är socialsekreterarna som kan gynna eller missgynna brukarna. (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008, s.69). Respondenterna säger att det finns en viss tvång i myndighetsutövningen men att de tycker att det är väldigt viktig att man får relationen med brukaren att fungera bra, därför är det viktigt att brukaren får vara delaktig i det som sägs under mötena. Detta sade två respondenter kring makt:

Att vi som myndighet besitter en stor makt och ja det gör vi ju för att det är saker som påverkar deras liv väldigt mycket. Men det viktiga är att få brukaren att känna brukaren att det den säger och tycker faktiskt spelar roll och att den kan... att den också har en viss makt i att kunna ändra eller att kunna styra vilket beslut vi ska ta. (Intervjuperson 2).

Det är klart, ekonomiskt bistånd är en myndighetsutövning och det finns visst tvång, men att man ändå hittar någonting som klienten också känner att det känns rätt, att klienten känner att det är den som får styra i, i första hand när det gäller planering och så. För det finns en del som varit hos socialtjänsten i många, att de kan känna sig maktlösa kanske. Eller att man utsätts för makt. (Intervjuperson 4).

Eftersom det är socialsekreteraren som sitter i mötet med brukarna så är det deras tolkningsföreträdare och omdöme som i första hand bestämmer vilket beslut som ska tas (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008, s. 69). Socialsekreterare har en egen makt som inte kontrolleras av socialtjänsten då det enbart är socialsekreteraren som befinner sig i rummet med brukaren (Swärd & Starrin 2006, s. 251). Många av de socialsekreterare vi har intervjuat beskriver situationer där de får göra egna bedömningar om brukarnas ansökningar där socialsekreteraren kan bortse från att planeringen inte har uppfyllts av brukaren och fokusera på annat om de anser att det behövs. Socialsekreteraren har makt och möjlighet i sitt handlingsutrymme att göra det de tycker är bäst för just den individen och det de tror är bäst för brukaren i längden. En socialsekreterare resonerade på följande vis:

Vi har ju fortfarande lagar och riktlinjer som vi måste följa, att man behöver stå till arbetsmarknadens förfogande för att kunna få ekonomiskt bistånd. Men det kan vara så att [...] man kan behöva gå på många möten med barn och familj, då ska jag kunna ha en förståelse kring det och när du har mycket att ta tag i just nu pausar vi med planeringen och så får du fokusera på familjelivet just nu. (Intervjuperson 2).

Swärd och Starrin (2006, s. 251ff) och Lipsky (1980, s. 64) skrev om hur socialsekreteraren kan minska på maktskillnaden och skapa en acceptans mellan sig själv och brukaren genom att bland annat tydliggöra brukarens rättigheter, vara tillgänglig för brukaren och involvera brukaren i besluten. Att man förklarar så mycket som möjligt och besvarar brukarens frågor ger brukaren mer makt över sin situation eftersom detta bidrar till att brukaren får mer kunskap om de vägar som finns att gå och sina möjligheter. Detta styrks av respondenten som sade följande:

För att ju mer pedagogisk jag kan vara i de beslut eller informationen som jag förmedlar ju mer makt får ju klienten av att förstå situationen. (Intervjuperson 8).

Det kan diskuteras om socialsekreteraren istället har hittat en strategi som får brukaren att förstå det socialsekreteraren vill att de ska förstå och på så sätt disciplinera brukare. Det innebär inte att brukaren har fått mer makt över sin situation utan endast att hon eller han styrs mer effektivt av socialsekreteraren.

5.3 Allians och förtroende

Sen tänker jag att det är jätteviktigt att vi träffas i och med det här alliansskapandet som är avgörande skulle jag säga för att vi ska kunna arbeta tillsammans. Det är viktigt att ha mycket brukarmöten, annars kan vi inte heller veta vad som är realistiskt att ställa för krav på våra brukare. Då blir det ju ofta konflikter och missförstånd så att det är jätteviktigt för att personerna ska känna sig sedda. (Intervjuperson 1).

Ja det kan hända om de får avslag att man tappar helt alliansen man byggt upp och att det blir jättesvårt att jobba med dem. Så det kan absolut påverka. (Intervjuperson 5).

Detta är två citat från två av våra intervjuer angående relationen och alliansen mellan brukaren och socialsekreteraren. Båda citaten tyder på hur stor del av socialsekreterarnas arbete handlar om att det ska finnas en fungerande allians mellan brukare och socialsekreterare för att arbetet ska fungera och flyta på. Citatet från Intervjuperson 5 visar hur ömtålig relationen kan vara men som intervjuperson 1 säger är det då jätteviktigt att brukaren känner sig sedd och förstådd. Att relationen är så viktig, för att brukaren ska komma vidare i sin planering mot självförsörjning, kan handla om att majoriteten som söker ekonomiskt bistånd för att få hjälp med sin försörjning

kommer motvilligt. Michael Lipsky (1980, s. 64) menade att för att bygga en relation behöver socialsekreterarna involvera brukarna i mötet och besluten som tas, så att de känner sig delaktiga, hörda och sedda.

Av socialsekreterarna som blev intervjuade betonade flera hur mötet med brukaren var en stor del för att bygga upp förtroendet. I diskussionen om mötets betydelse för att uppnå målet självförsörjning upplevde intervjupersonerna det som viktigt på grund av förtroendet och alliansen man annars riskerar att missa att utveckla med brukaren. Perlinski, Blom och Morén (2012, s. 513) skriver om risken att det uppstår negativa känslor hos brukaren minskar om det finns en regelbunden kontakt med brukaren och på så sätt upprätthålla en relation. Detta kan vara anledningen till varför Socialtjänsten i Malmö vill minska på de administrativa arbetsuppgifterna och öka de fysiska mötena, och har gjort detta mer och mer. Intervjuperson 2 beskrev att det har skett en förändring i socialsekreterarnas arbetssätt efter uppmaning från sina chefer.

[...] vi fick direktiv från högre chefer att nu är möten det viktiga, nu ska vi träffa klienterna mycket. Det är det som ger resultat. (Intervjuperson 2).

En av våra andra intervjupersoner pratade om varför hon upplever att det är viktigt med en regelbunden kontakt och sade följande:

För det är betydligt lättare att skapa en allians med en person som du faktiskt träffar istället för att skapa en allians med en person som du inte har någon aning om vem det är och så får du en ansökan varje månad. (Intervjuperson 7).

Detta citat speglar hur det även är viktigt för socialsekreteraren att få möta brukaren fysiskt och inte endast få in en ansökan och besvara frågor på telefon för att kunna utföra ett så bra jobb som möjligt och bygga en relation. Det är trots allt socialsekreterarens arbetsuppgift att få organisationens och brukarnas behov att samverka så att båda parter blir nöjda och kan utvecklas (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008, s. 16). Men hur upplever socialsekreterarna att en ska agera för att skapa relation och förtroende till brukarna?

Ja, jag tänker att det är väldigt väldigt viktigt att lyssna på klienten. Att låta den få uttrycka det den känner. Sen kan vi inte alltid tillmötesgå eller göra personen nöjd men jag tycker att det är väldigt viktigt att den får liksom ja, uttrycka det den känner och att man bekräftar personen i det även om det den säger kanske inte är möjligt att genomföra.[...] Ja men lyssna och bekräfta men även vara tydlig med vilka konsekvenser deras eventuella val kan få. (Intervjuperson 5).

I många fall är det viktigt att visa att man är ett stöd och att man lyssnar och att man kan bekräfta deras situation. (Intervjuperson 3).

Intervjupersonerna betonar hur det är av vikt att bekräfta brukarens situation och att aktivt lyssna på vad brukaren säger. Att bekräfta brukaren och att vara tydlig över situationen är något som socialsekreterarna upplever hjälpa relationen. Lipsky (1980, s. 57) belyser hur socialsekreteraren har lite att förlora i kontakten med brukare eftersom det är brukaren som är beroende av socialtjänsten och inte tvärtom. Det är även socialsekreteraren som har kontrollen eller makten över stödet som brukaren är beroende av, vilket också kan höja risken till att brukaren inte kommer känna sig trygg i mötet med sin socialsekreterare. Beroenderelationen mellan dem är ojämn.

Av socialsekreterarna som deltog i vår studie betonade många alliansen och vikten av den trygga relationen för att brukaren ska våga öppna upp sig och vara villig och motiverad att följa planeringen. Dock belystes det även om hur det inte ska bli allt för trevlig relation mellan brukare och socialsekreterare, socialsekreteraren har fortfarande en kontrollerande roll och ett mål med att få brukaren ut i självförsörjning.

Klienten ska ju egentligen inte vilja ha kontakt med myndigheten eller vilja komma därifrån, som de flesta vill. Men att med de klienter som står relativt nära arbetsmarknaden som inte borde vara aktuella här mer än ett år, man vill ju att klienters upplevelser ska vara bra men den ska inte bli för personlig så att klienten trivs för mycket med det, för då gör man egentligen en mottjänst för att klienten kanske kommer kunna hämmas och inte bli självförsörjande och leva självständigt lika snabbt som den hade kunnat göra annars. (Intervjuperson 9).

Gräsrotsbyråkrater ska genom sitt handlingsutrymme kunna sätta gränser och bedöma om en handling är meningsfull (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008, s. 24f). I citatet ovan kan det tolkas som att en för personlig och trevlig relation kan hämma brukaren i sin väg mot självförsörjning, socialsekreteraren agerar på ett sätt så att brukaren har en god upplevelse men så att brukaren inte trivs för mycket. Socialsekreteraren ska både agera som ett stöd och samtidigt som en kontrollera sina brukare (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008, s. 23). Det är en balans som kan ses svår att upprätthålla. Att ständigt visa stöd och förståelse för någon som kan vara i en väldigt svår situation och må väldigt dåligt, och samtidigt sätta krav på att personen måste prestera på olika sätt kan vara en av dessa balansgångar. Socialsekreterarna får utefter organisationens resurser och sitt egna handlingsutrymme bedöma vad och vilka som kan få ta del av det stöd som kan erbjudas. En sådan bedömning kan vara om socialsekreteraren anser att det finns speciella omständigheter gällande brukarens ärende som ger dem rätt till en insats de inte hade haft rätt till annars.

5.4 Bemötandet

För att socialsekreterare ska kunna utöva makt gentemot brukare men samtidigt skapa en allians med brukaren är det viktigt att socialsekreteraren visar ett gott bemötande. I detta avsnitt ska vi titta på hur bemötandet kan påverka mötet med brukare.

I våra intervjuer framkom det många olika viktiga delar av ett gott bemötande. Några av de återkommande punkterna gällande gott bemötande var att socialsekreteraren skulle vara inlyssnande, respektfull, empatisk och ha en vilja att göra brukaren delaktig i mötet. Genom att brukaren får vara delaktig i sin egen planering kan underlätta ärendet för socialsekreteraren och ökar chanserna till att brukaren accepterar den insats som socialsekreteraren beslutar om (Lipsky, s.64). Just vikten av att få brukaren delaktig framkommer i svaret nedan gällande vad ett gott bemötande är.

[...] just respekt och förståelse få klienterna att känna sig sedda och hörda och förstå att klienten också har kunskap om sig själv, det är klienten som sitter på den kunskapen och att man måste inhämta den. Få klienterna att känna sig delaktiga i sitt de beslut som berör

deras liv, allt från planering till olika saker. Det är viktigt är att klienterna kan känna som att den faktiskt kan vara med och påverka vad som sker. (Intervjuperson 2).

I citatet ovan beskriver socialsekreteraren att en del av ett gott bemötande är att få brukaren delaktig. En annan vital del av ett gott bemötande är enligt denna socialsekreteraren och flera andra respondenter att vara inlyssnande under mötet med brukaren. Att socialsekreterare är inlyssnande under möten med brukare kan leda till framgångar även i svåra ärenden, det är viktigt för brukare att känna att deras socialsekreterare lyssnar på vad de har att säga (Perlinski, Blom, Morén 2012, s. 512).

Den sista del vi tänkte lyfta i detta avsnitt gällande gott bemötande är att socialsekreteraren kan vara positiv och försöka att stärka brukarens självförtroende under mötet. Att brukare utan arbete får förstärkt självförtroende kan gynna deras väg mot självförsörjning (Westerlund 2007, s. 94f). Chansen för att brukare ta vara på möjligheter och att de vågar testa olika yrken ökar med ett förhöjt självförtroende (ibid). Ett sätt att öka brukares självförtroende skulle kunna vara att lyfta det positiva brukare gör. En av socialsekreterarna beskrev om hur en vara positiv och berömma brukaren och att det är en del av gott bemötande.

Att klienten känner sig lyssnad på och respekterad och att man betonar det som är positivt och inte bara det som är negativt. Samtidigt som det är viktigt att man pratar om det som behöver lösas är det viktigt att man pratar om det som är positivt och man berömmar klienten och dennes framsteg utan att det blir att man klappar den på huvudet. (Intervjuperson 4).

Asplunds (1987 s. 14f) teori om mikromakt kan kopplas till det intervjuperson 4 säger ovan med begreppen social responsivitet och asocial resposnlöshet. Har en socialsekreterare verkligen mött brukaren och varit social responsiv om en endast ger brukaren en klapp på huvudet. Att man klappar klienten på huvudet kan ses som ett icke bekräftande svar på ett stimuli och blir en akt av mikromakt. Men om socialsekreteraren visar ett intresse och får brukaren att känna att den har gjort en utveckling som intervjuperson 4 menar besvaras det sociala stimulit som brukaren skickar ut.

5.5 Självförsörjning

5.5.1 Metoden: Motiverande samtal

Under alla våra intervjuer nämndes metoden MI, det är den metod som Malmö stad har beslutat att de ska utbilda sina socialsekreterare i. Det var inte alla våra respondenter som hade utbildats i MI men anledningen till det var att de inte hade hunnit gå den utbildningen än men att det ska ske. Under våra intervjuer framkommer det inte att det finns någon annan uttalad metod socialsekreterarna ska använda under möten med brukare för att de ska nå självförsörjning.

Det är jättemycket motiverande samtal. MI. Det är väl det största, ja, jag vet inte om jag kan säga att det är något annat egentligen. Det är extremt mycket MI. Där man helt enkelt får försöka att få dem själva att inse vad de måste göra för att komma vidare. På något vis vara lyhörd och höra vad de säger och sen på något sätt kasta det tillbaka till dem och se vad behöver du göra för att du ska komma dit. (Intervjuperson 3).

Anledningen till att MI är den metod som valts är för att den främjar beteendeförändring och motivation hos brukaren. Att socialsekreterare använder MI metoden under möten med brukare kan även leda till att brukare får ökat självförtroende vilket kan ge brukaren större möjligheter att till exempel nå självförsörjning genom att få arbete (Lundahl et al. 2010, s. 151). MI metoden kan leda till att det blir större krav på brukarna att de ska disciplinera sig själva. MI kan således anses vara en metod som frångår Foucaults disciplinära makt som användes mer tidigare genom de kontrollprocedurer som socialsekreterarna utförde gentemot brukarna. Efter att socialsekreterarna fått i uppgift att använda MI under möten med brukare är det alltså mindre av disciplinär makt och mer av Asplunds mikromakt. Det blir ett större fokus på mötet mellan brukare och socialsekreterare och därav spelar mikromakt större roll då mötet på individnivå är en viktigare del av socialsekreterarens strategi för att brukaren ska nå självförsörjning. Eftersom socialsekreterarna inte använder sig av lika mycket kontrollprocedurer är det istället mer av de subtila tillvägagångssätten när de utövar makt. Socialsekreteraren i citatet nedan beskriver hur MI används under möten med brukare.

Det blir väl MI metoden då, men viktigt att motivera och prata om positiv förstärkning och prata om det som gör att klienten själv vill och hitta den egna motivationen handlar

det mycket om. Att prata om vad är det som gör att den inte vill ha en förändring, varför vill du stanna där du är nu, men betona om varför den vill ha en förändring och lyfta upp det som är positivt med det. (Intervjuperson 4).

Ett moment som är viktigt för en socialsekreterare under ett möte med en brukare är att kunna motivera sina brukare till förändring och på så sätt få positiva resultat (Alexander & Charles 2006, s. 6). I Malmö stad har de valt att använda MI för att försöka motivera och hjälpa brukare att nå självförsörjning. Socialsekreterarens förmåga att välja rätt metod för sin brukare har en stor betydelse i hur effektivt brukaren kan nå sitt mål (ibid). Ett problem gällande att välja metod är att de socialsekreterare vi har intervjuat vittnar alla om att det är MI som gäller som metod på ekonomiskt bistånd i Malmö. Socialsekreterarna har inte ett urval av metoder som de kan välja mellan och anpassa efter sina brukare. Det kan leda till att de brukare som inte har positiva resultat av sin socialsekreterares användning av MI metoden riskerar att ha sämre förutsättningar för att nå sitt mål att bli självförsörjande.

Många av de socialsekreterare vi intervjuade sa att de använde MI på ett liknande sätt som i citatet ovan av intervjuperson 4. Det de beskriver är viktigt när MI ska användas under möte med brukare är att vara lyhörd för det brukaren säger och sedan använda det som brukaren säger som motivator för att göra en gemensam plan för att nå självförsörjning. På så sätt kan brukaren känna sig hörd och blir delaktig i sin planering vilket många av våra respondenter uttrycker är ett bra recept för att nå framgång under möte med brukaren.

5.5.2 Mötets betydelse

Tidigare i analysen har vi redovisat om hur relationen mellan socialsekreterare och brukare ses som en viktig del i förändringsarbetet samt tillvägagångssätt för att upprätthålla en bra relation. Ett av tillvägagångssätten som socialsekreterarna lyfte var vikten det fysiska mötet. Björktomta och Arnsvik (2016, s. 34) lyfter mötets betydelse i socialt arbete då de skriver att mötet bidrar till förändring. Även Alexander och Charles (2009, s. 6) skriver om hur mötet mellan socialsekreterare och brukare är av stor vikt för att uppnå positiva förändringar hos brukaren. Hur uttryckte sig då socialsekreterarna kring mötets betydelse för att hjälpa brukarna att bli självförsörjande? En socialsekreterare svarade följande på denna fråga:

Ja men jag tror att det är viktigt, vi har märkt av det leder till att fler blir självförsörjande med fler möten och när brukarna kände att socialsekreterarna var tillgängliga. Men det kan va ett problem om man känner att man inte kommer fram.[...]. Så det är ju en brist, så just mötet och att skapa en relation och att vara tillgänglig det gör ju att det går snabbare för klienten att ta sig vidare och att man tillsammans kan arbeta mot ett mål.

(Intervjuperson 2).

Intervjuperson 2 menar att när brukarna upplevde att deras handläggare var tillgängliga för dem leder till att brukaren mer effektivt tar sig vidare i sin planering. Varför tillgängligheten påverkan kan vara för att brukaren då känner sig uppdaterad på vad som pågår i deras planering och att det finns stöd till vad som ska hända närmast. Som Lipsky (1980, s. 64) uttryckte så behöver gräsrotsbyråkraterna involvera brukarna i arbetet för att det ska vara villiga att acceptera det givna stödet.

Flera av våra intervjupersoner var positiva till möten men det var även en stor del som ansåg att fler möten än vad som redan är riktlinjen på ekonomiskt bistånd, ett möte i månaden, inte är nödvändigt och hade inte bidragit med något. En socialsekreterare svarade nedanstående på frågan om möten och påverkan på självförsörjning:

Men jag tror inte att fler möten på socialtjänsten, än de jag har beskrivit kanske framförallt, är det som skulle hjälpa folk direkt. Utan där kanske finns andra faktorer som spelar in i samhället i stort eller ja. Vad folk kanske skulle kunna behöva tänka annorlunda kring eller agera annorlunda kring, och så är ett exempel då är om de bor i ett väldigt segregat område att det skapar begränsningar på olika sätt att komma ut på arbetsmarknaden. Och att kanske att inte träffa socialsekreterare hjälper utan man måste bryta lite av den isolering som man kan hamna i och komma ut lite från sitt område. Att inte bara prata sitt eget modersmål eller hemspråk utan faktiskt prata svenska och att lära sig att använda svenska. Så nej jag tror inte alltid att fler möten hjälper eller gör att det går snabbare att bli självförsörjande eller så. För vi träffar folk ganska mycket skulle jag säga. (Intervjuperson 6).

Intervjuperson 6 menar att det inte bara är mötena på socialtjänsten som påverkar brukarens väg till självförsörjning utan att det finns många andra faktorer som spelar in. Det är inte bara antalet

möten med brukare som spelar roll utan det är även kvalitén på mötet som spelar roll. I flera av våra intervjuer framkommer det att vägen till självförsörjning kan vara längre när brukarna inte behärskar det svenska språket. Flera socialsekreterare beskriver att mötet med brukare inte blir lika bra när en tolk behöver vara med under mötet. Det blir svårare för socialsekreterarna att använda MI under möte med brukare om brukaren inte förstår svenska, det krävs att socialsekreteraren har en bra tolk under mötet. Det kan även bli svårare att motivera brukare till en planering mot självförsörjning, det krävs mer från brukaren då brukaren kan behöva studera flera SFI kurser för att först lära sig svenska och ibland även andra utbildningar innan det blir aktuellt att söka jobb på heltid. I detta fallet finns inte förutsättningarna för att använda metoden på bästa sätt. Som socialsekreteraren beskriver i citatet ovan är det inte bara mötet i sig som påverkar brukarens väg mot självförsörjning utan det är många olika faktorer som har betydelse, men det fysiska mötet är fortfarande något som socialsekreterarna förespråkar.

6. Sammanfattande slutdiskussion

I denna del av vår uppsats framkommer våra reflektioner och tankar angående det resultat vi kommit fram till. Vi diskuterar även vår kring vår valda metod och lyfter fram anledningar till varför det är relevant att forska vidare på vår forskningsfråga.

Syftet med vår studie var att undersöka hur socialsekreterare resonerar om mötet med brukare på ekonomiskt bistånd i Malmö utefter att brukaren ska bli självförsörjande. Våra frågeställningar var om hur socialsekreterare resonerar om att bygga ett förtroende och utövning av kontroll i mötet samt hur de resonerar kring vilka metoder som använts i mötet. Vi anser att våra frågeställningar har blivit besvarade genom den empiri vi hämtat in via intervjuer med socialsekreterare på enheten ekonomiskt bistånd på två olika socialkontor i Malmö och även den tidigare forskning vi har presenterat i denna studie. Vårt resultat visar på att socialsekreterarna upplever att mötet med brukarna är en viktig del av deras arbete och för att nå resultat. Varför det bidrog till en förändring fanns det flera svar på men bland annat handlade det om förtroendet som skapas mellan socialsekreterare och brukare vilket leder till en delaktighet och motivation hos brukaren att göra en förändring.

Anledningen till att vi valde att genomföra denna undersökning är att vi har under vår utbildning fått höra från föreläsare och yrkesverksamma att det inte är lika mycket behandlande arbete med brukare på ekonomiskt bistånd som det kan vara på andra arbetsplatser inom socialt arbete. Därför var vi nyfikna på socialarbetares syn kring mötet med brukare på ekonomiskt bistånd och höra hur de arbetar med sina brukare. Många vittnade om att arbetet med brukare på ekonomiskt bistånd i Malmö har förändrats de senaste åren och det har blivit mer behandlande arbete och närmare brukarkontakt jämfört med förr. Tidigare hade arbetet på ekonomiskt bistånd varit mer administrativt.

Vår uppfattning är att socialsekreterarna i vår studie har en gemensam syn på vad som är viktigt under ett möte med brukare för att de ska nå självförsörjning samt att de arbetar utifrån samma rutiner och metoder. Trots att socialsekreterarna i våra intervjuer har studerat socionomprogrammet på olika universitet och högskolor i landet så resonerar de lika kring deras syn på mötet med brukare utifrån målsättningen om självförsörjning. Våra respondenter

beskriver att socialsekreterare på ekonomiskt bistånd i Malmö strävar efter att jobba likadant, alltså är våra resultat inte bara en indikator för hur det ser ut på de två kontor våra intervjupersoner arbetar utan kan visa hur det ser ut för alla som arbetar med ekonomiskt bistånd i Malmö stad.

Socialsekreterarna vi intervjuade var alla positiva till att ha brukarmöte och såg det som en viktig del i arbetet för att motivera brukarna till deras mål. De poängterade relationens betydelse utifrån de fysiska mötena och hur mötet i sig bidrog till förändring då brukaren känner ett förtroende till sin handläggare. Det stämmer bra överens med det vi vet från vårt kunskapsläge, Addams, Björktomta och Arnsvik beskriver alla att den ömsesidiga relationen med brukare under mötet bidrar till förändring. Relationen med brukare gjorde det även enklare för socialsekreteraren att motivera brukaren när brukaren lät sig vara mottaglig för det. Det kom även upp att brukarna kunde känna ett ansvar att inte göra sin handläggare besviken om de ser det som att de och socialsekreteraren är i situationen tillsammans. Vad som mer framkom i vårt resultat var att det är viktigt att brukaren får känna sig hörd och att brukaren får vara delaktig i sin egen process. Detta leder samtidigt till att maktskillnaderna som finns jämnas ut och är fördelaktig för relationsskapandet. I studien som Angelin (2009) utförde med resultat om att flera brukare mådde fysiskt dåligt av att komma till socialtjänsten, som presenterades i vårt kunskapsläge, kom även hon fram till att det var av vikt att brukarna fick känna en sig delaktiga och att socialsekreterarna visar empati för att minska på brukarnas negativa känslor. Våra intervjupersoner försöker att minska på brukarnas negativa känslor kring mötet genom att visa ett gott bemötande till sina brukare. Att det är viktigt att socialsekreterare har ett gott bemötande framkommer i vårt kunskapsläge och det tycker även våra intervjupersoner.

Vårt val av metod tyckte vi passade in bra och var lämplig då vi ville ta reda på hur socialsekreterare på ekonomiskt bistånd resonerade kring sina arbetsmetoder och hur deras syn på möten med brukare var. Genom att ha semistrukturerade intervjuer kunde vi lyfta de ämnen vi ansåg var viktiga och som kunde besvara våra frågor men samtidigt ge utrymme till våra respondenter att berätta om det som de själva tyckte var viktigt under ett möte med brukare och hur de arbetar för att brukare ska nå självförsörjning. Det urval av socialsekreterare vi har gjort i denna studie kan problematiseras då det är cheferna på enheterna som har handplockat de socialsekreterare som har varit med i vår studie. Samtidigt hade det varit svårt för oss att få tag i

socialsekreterare att intervjuas utan att göra på detta vis då det var ont om tid. Men eftersom vi fick tag på socialsekreterare från två olika socialkontor i Malmö stad och de hade liknande tankar om mötet med brukare tycker vi att det skulle vara osannolikt att våra intervjupersoner skulle vara mycket avvikande jämfört med hur andra socialsekreterare på ekonomiskt bistånd i Malmö resonerar kring brukarmöten.

Något som vi tyckte var intressant under våra intervjuer var att knappt någon av socialsekreterarna ansåg att fler brukarmöten, än vad de redan har, var något tilltalande. I nuläget träffar de sina brukare en gång i månaden. Vi hade en tanke om att socialsekreterarna skulle vara väldigt intresserade och positiva till att ha möten oftare för att bland annat få arbeta mer med den sociala aspekten av yrket. Istället svarade majoriteten av socialsekreterarna att den intervallen de hade nu var bra om inte för ofta.

Efter våra intervjuer har vi fått en bild av att socialsekreterarna tycker att det har blivit bättre resultat efter att de har fått möjlighet att lägga mer energi och tid på att skapa en relation till klienten istället för att kontrollera alla de uppgifter och underlag som klienten tidigare var tvungna att lämna in. Vår initiala tanke kring att socialsekreterarna inte skulle kontrollera brukarnas uppgifter lika noga var att detta skulle kunna öppna upp för mer bidragsbrott och generera mer ekonomiska förluster för Malmö stad. Men efter diskussioner oss två emellan landade vi i att vi tror att det kan gynna Malmö stad att arbeta på detta vis. Det tror vi för att om detta nya arbetssätt kan få fler brukare i självförsörjning så kommer de vinsterna för samhället vara större än de förluster som det kan bli om några brukare väljer att utnyttja den tillit de får från socialsekreteraren. En brukare som blir självförsörjande innebär inte bara att de pengar som skulle ha betalats ut från ekonomiskt bistånd sparas utan det kan även bli att brukaren betalar skatt på sin försörjning samt att socialsekreteraren kan lägga sin tid på andra brukare.

Vi tror att upplevelsen av mötet är ett viktigt ämne att forska vidare på, även inom andra kretsar än socialtjänsten ekonomiskt bistånd. Att ta reda på vad de yrkesverksamma faktiskt upplever bidrar till en positiv förändring och motiverar brukaren till att ta steget mot, i detta fallet, självförsörjning. Om vi hade kunnat hade vi velat forska vidare på denna fråga i en bredare aspekt, med fler respondenter och ett större geografisk område. Det är trots allt socialsekreterarna som i första hand kommer i kontakt med brukarna och som kan bidra med

kunskap om hur mötets uppbyggnad, olika metoder och tillvägagångssätt påverkar. Därav bör vi prata med socialsekreterarna och få deras bild av det hela och växa utefter det, för få en gynnsam utveckling både som verksamhet och som samhälle.

Referenslista

Alexander, Carla och Grant Charles (2009) ”Caring, Mutuality and Reciprocity in the Social Worker-Client Relationships”. *Journal of Social Work*, 9(1): 5-22

Amrhein, Paul C., William R. Miller, Carolina E. Yahne, Michael Palmer & Laura Fulcher. (2003). Client commitment language during motivational interviewing predicts behavior outcomes. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Vol. 71, 862-878

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

Argyris, Chris (1998). Empowerment: The emperor’s new clothes. *Harvard business review*. May-June Issue 1-10.

Askheim, Ole Petter & Starrin, Bengt. (2007) Empowerment - ett modeord? I: *Empowerment i teori och praktik*. 1. uppl. Malmö: Gleerup

Asplund, Johan (1987). *Om hälsningsceremonier, mikromakt och asocial pratsamhet*. Göteborg: Korpen

Arts, Josien (2020) Pressing, repressing and accommodating: local modes of governing social assistance recipients in welfare to work programmes in the Netherlands I: Arts, Josien, Eleveld, Anja och Kampen, Thomas. *Welfare to Work in Contemporary European Welfare States*. Bristol University Press, Policy Press.

Björktomta, Siv-Britt och Arnsvik, Anders (2016) *Socialt arbete- i rörelse*. Borås: FoU-Nordväst. [<http://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1145827/FULLTEXT01.pdf>] [20-04-15]

Blomberg, Staffan och Petersson, Jan (2006) *Socialpolitik och socialt arbete*. I: Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans. *Socialt arbete en grundbok*. utg. Stockholm: Natur och kultur.

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

Cronk, Nikole, Norma Knowles, Leanne Peace, Cynthia Russel, Michelle Matteson & Leonor Ponferrada (2012) Acceptability of motivational interviewing among hemodialysis clinic staff: A pilot study. *Nephrology Nursing Journal*, 39(5), 385-391.

Croona, Gill (2003). *Etik och utmaning: om lärande av bemötande i professionsutbildning*. Diss. Växjö : Univ., 2003

Eriksson-Zetterquist, Ulla och Ahrne, Göran (2015) Intervjuer I: Ahrne, Göran och Svensson, Peter. *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

Foucault, Michel (2003). *Övervakning och straff: fängelsets födelse*. 4., översedda uppl. Lund: Arkiv

Howe, David (1991) Knowledge, power and the shape of social work practice, I Martin Davies (red.) *The sociology of social work*, London: Routledge.

Horvath, Adam, Del Re, A. C., Flückiger, Christoph & Symonds, Dianne. (2011). Alliance in individual psychotherapy. *Psychotherapy*, 48(1), 9–16.

Johansson, Håkan (2006). *Therapeutic alliance in general psychiatric care*. Diss. (sammanfattning) Lund : Lunds universitet.

Johansson, Thomas (2006) Mötets många ansikten - när professionella möter klienter. I: Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans. *Socialt arbete en grundbok*. utg. Stockholm: Natur och kultur.

Lind, Rolf (2014). *Vidga vetandet*. Lund: Studentlitteratur.

Lindqvist, Rafael och Nygren, Lennart (2006) Social teori och socialt arbete. I: Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans. *Socialt arbete en grundbok*. utg. Stockholm: Natur och kultur.

Lundahl, Brad W., Chelsea Kunz, Cynthia Brownell, Derrick Tollefson & Brian L. Burke (2010). A MetaAnalysis of Motivational Interviewing: Twenty-Five Years of Empirical Studies. *Research on Social Work Practice*, 20(2)

Malmö.se (u.å. a), Ekonomiskt bistånd, Ekonomiskt bistånd, [20-03-11]

Malmö.se (u.å. b), Malmö stad ekonomi, Malmö och utjämningsystemet, [20-04-23]

Malmö stad Arbetsmarknads- och socialförvaltningen (rev. 2019). *Riktlinjer för handläggning av försörjningsstöd och ekonomiskt bistånd för livsföring i övrigt*. [Malmö stads riktlinjer för arbetet med försörjningsstöd och ekonomiskt bistånd]

Malmö stadsrevision (2019) *Fördjupad granskning - ekonomiskt bistånd*. Malmö: Stadsrevisionen.

Marttila, Anneli (2012), *Managing adversity: qualitative studies of long-term social assistance reciprocity in Sweden in a resilience perspective* [Elektronisk resurs]: Stockholm, Karolinska Institutet, Dept of Public Health Sciences.

Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (2006) Vad är socialt arbete? I: Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans. *Socialt arbete en grundbok*. utg. Stockholm: Natur och kultur.

Molander, A. (2011). Efter eget skön: Om beslutsfattande i professionellt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift* 18(4), 320-335.

Norcross, John C. & Lambert, Michael J. (2011). Psychotherapy relationships that work II. *Psychotherapy*, 48(1), 4–8.

Perlinski, Marek, Björn Blom & Stefan Morén (2012) Getting a sense of the client: Workingmethods in the personal social services in Sweden. *Journal of Social Work*, 13(5): 508-532

Ruuth, Sandra (2018) Filipstad har flest biståndstagare i landet, *SVT nyheter*, den 18 oktober 2018.

SFS 2010:1408 *Lag om ändring i regeringsformen*.

Svensson, Kerstin, Johnsson, Eva & Laanemets, Leili (2008). *Handlingsutrymme utmaningar i socialt arbete*. Enskede: TPB

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

Socialstyrelsen (2014) Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner. Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner - Kunskapsstöd till verksamheter för personer med funktionsnedsä, [20-05-15]

Socialstyrelsen (2019a) MI (motiverande samtal) MI (Motiverande samtal) [20-05-08]

Socialstyrelsen (2019b) Statistik om ekonomiskt bistånd 2018, [Statistik om ekonomiskt bistånd 2018], Art.nr: 2019-9-6309. [20-03-11]

Trelleborgs hemsida (2019) Hållbara resultat för både medborgare och kommun med trelleborgsmodellen Hållbara resultat för både medborgare och kommun med Trelleborgsmodellen, [20-03-11]

Vetenskapsrådet (2002) Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. Forskningsetiska principer, [20-03-23]

Westerlund, Hugo (2007) Det finns bruk för alla. I: Askheim, Ole Petter & Starrin, Bengt. *Empowerment i teori och praktik*. 1. uppl. Malmö: Gleerup

Bilagor

Bilaga 1

Intervjuguide

INLEDANDE FRÅGOR

- Antal år inom yrket
- Antal år inom organisationen
- Vad har du för utbildning
- Beskriv hur en arbetsvecka ser ut för dig

TEMA 1: ANTAL BRUKARMÖTEN

- Hur många brukarmöten har du normalt i veckan?
- Hur ofta har du bokat möte där du träffar en och samma person?
- Vilka riktlinjer har ni som socialsekreterare för hur ofta ni ska träffa era brukare?

TEMA 2: MÖTETS INNEHÅLL

- Vad är anledningen till möte med brukare?
- Kan du beskriva hur ett möte går till?
- Vad anser du som socialsekreterare är den viktigaste delen av ett möte med en brukare?
- Vilka kunskaper anser du att en socialsekreterare på ekonomiskt bistånd bör ha?

TEMA 3: BEHOV OCH MÖJLIGHETER TILL MÖTE

- Vilken syn har du som socialsekreterare på behovet till fler brukarmöten?
- Ser du som socialsekreterare ett behov av andra varianter av möten?
- Vilken syn har du som socialsekreterare på möjligheten till fler brukarmöten?
- Vilka olika varianter av möten kan det finnas mellan brukare och socialsekreterare?

TEMA 4: FÖRDELAR MED BRUKARMÖTEN

- Vilka fördelar kan du se för brukaren att brukaren får möjlighet till fler möten med socialsekreterare?

- Vilka fördelar kan du se för dig som socialsekreterare till fler möten med brukaren?

TEMA 5: NACKDELAR MED BRUKARMÖTEN

- Vilka nackdelar kan du se för brukaren att brukaren får möjlighet till fler möten med socialsekreterare?
- Vilka nackdelar kan du se för dig som socialsekreterare till fler möten med brukaren?

TEMA 6: MÖTETS FORM

- Har ni några instruktioner eller mallar för hur ett möte med brukare ska se ut?
- Vilka olika typer av metoder använder du för att brukare ska nå målsättningen självförsörjning under mötet?
- På vilka sätt kan en socialsekreterare bygga förtroende med sin brukare under möten?
- Vad är din syn på att socialsekreterare kan ha olika förhållningssätt eller roller beroende på vilken brukare den möter?
- Har du lagt märke till att du och dina kollegor har olika typer av arbetssätt och metoder under möten med brukare för att de ska nå självförsörjning?

TEMA 7: BEMÖTANDE

- Vad anser du är ett gott bemötande?
- På vilket sätt kan ditt bemötande påverka mötet med brukare?
- Vad är din syn på hur relationen mellan socialsekreterare och brukare påverkar målsättningen att brukaren ska bli självförsörjande?

TEMA 8: KRAV TILL BRUKARE UNDER MÖTEN

- Har ni några krav på brukarna under mötet?
- Hur ser uppföljningen ut med brukare gällande de krav som har ställts tidigare?

TEMA 9: STÖD TILL BRUKARE UNDER MÖTEN

- Vilka typer av stöd kan ni erbjuda till brukare förutom ekonomiskt bistånd?
- På vilka andra sätt motiverar socialsekreterare brukare under mötet mot självförsörjning?

AVSLUTANDE FRÅGOR

- Är det något du tycker att jag missat angående socialsekreterares upplevelse kring mötet som arbetsform?
- Finns det något som du vill tillägga?

Bilaga 2

Informationsbrev

Nedan följer information om medverkan i kandidatuppsats.

Vi är två studenter som går på socionomprogrammet på Lunds Universitet, Michael Lindén och Josefine Åkesson. Vi står nu inför att skriva vår kandidatuppsats där vi vill fördjupa oss i arbetet för socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd.

Syftet med vår uppsats är att förstå hur socialsekreterare på ekonomiskt bistånd resonerar om möten med brukare utifrån målsättningen att de ska bli självförsörjande. Vår studie kommer att utföras genom telefonintervjuer med socialsekreterare som kan tänkas ta upp till 45-60 minuter. Intervjuerna kommer att spelas in.

Studien kommer att genomföras i enlighet med forskningsetiska principer vilka innebär att medverkan sker på frivillig grund och att deltagandet när som helst kan avbrytas utan att behöva ge en anledning till det. De uppgifter vi får tillhanda kommer enbart används till denna studie samt att uppgifterna kommer att hanteras konfidentiellt. Uppgifterna kommer att avidentifieras så att ingen utomstående kan härleda svaren till enskild deltagare eller dennes arbetsplats. Efter att vår uppsats är examinerad kommer uppgifterna att förstöras. Vår uppsats är planerad att vara färdigställd i mitten av juni månad och då kommer intervjudeltagarna kunna ta del av uppsatsen om de vill.

Våra kontaktuppgifter är:

Michael Lindén:

Mail: mi6684li-s@student.lu.se

Mobilnummer: 0708-592878

Josefine Åkesson:

Mail: jo1513ak-s@student.lu.se

Mobilnummer: 0760-177289

Vår handledare heter Mikael Sandgren och har mailadress:

mikael.sandgren@soch.lu.se