



**LUNDS**  
**UNIVERSITET**

Socialhögskolan

# Lögner och socialt arbete

Socialekreterares förhållningssätt till lögner i det dagliga  
arbetet med klienter

Jennifer Rönnerberg Mitchell

Masteruppsats (SOAM21)

Termin: ht21

Handledare: Eva Johnsson

# Abstract

Author: Jennifer Rönnerberg Mitchell

Title: Lies and social work: Social workers' experience and approach to lies in their daily work with clients.

Supervisor: Eva Johnsson

Assessor: Malin Arvidsson

The ability to distinguish between truthful and deceptive statements has been argued to be essential for social workers. Because of their profession, they have to manage clients' lies on a daily basis. If they cannot distinguish between these, it can lead to serious long-term consequences for clients and others. The purpose of this study was therefore to investigate social workers' beliefs and attitudes towards client deception. Six qualitative interviews were conducted with social workers from different parts of Sweden with experience within social service. The study found that according to social workers, clients lie to them because the client are afraid of the social services and/ or because they feel ashamed. The social workers view was that clients do not want to aggravate the situation and, in an attempt to protect themselves from invasion of privacy, they hide all or part of the information. Further results indicated that nervous behaviors and ignorance was referred to as possible indicators of deception. However, they alleged that clients in meetings are generally nervous because the stakes are high; which can be misinterpreted as deception.

By analyzing the data in relation to Goffman's dramaturgical theory and Foucault's power theory the study also revealed that both social workers and the client are mutually dependent on each other for the maintenance of their roles, stage and play. And the relationship is characterized by power, orders and support, which makes it extremely complex. We will learn that where power exists, so does resistance.

Keywords: social work, clients, social service, deception, deception detection, lies.

## Förord

Vill först och främst rikta ett stort tack till min handledare, Eva Johnsson för denna uppsats framväxt. Du kom in sent i denna process och hjälpte till att styra upp uppsatsen, tack vare din rika erfarenhet och tydliga gränssättning kunde uppsatsen utvecklas till vad den slutligen blev. Vill även tacka min tålmodiga sambo som dagligen delat med- och motgångar under upplevelsen. Även min familj och vänner som stöttat mig längst vägen och alltid trott på mig, er support har fyllt mig med energi att alltid sträva efter förbättring. Till sist vill jag även med stor tacksamhet tacka socialsekreterarna som ställt upp på att bli intervjuade, för att ni gav av er tid och delade med er av era erfarenheter av ämnet, utan er generositet hade studien inte varit möjlig. Tack till er alla.

Lund, vintern 2022

*When the situation seems to be exactly what it appears to be, the closest likely is that the situation has been completely faked; when fakery seems extremely evident, the next most probable possibility is that nothing fake is present. - Erving Goffman, Strategic Interaction.*

# Innehållsförteckning

<b>1. INTRODUKTION</b> .....	<b>1</b>
1.1 SYFTE.....	2
1.2 FRÅGESTÄLLNINGAR .....	2
1.3 VETENSKAPLIGT PERSPEKTIV.....	2
1.4 CENTRALA BEGREPP.....	3
1.4.1 <i>Trovärdighet</i> .....	3
1.4.2 <i>Lögn</i> .....	4
1.4.3 <i>Sanning</i> .....	4
1.4.4 <i>Klient</i> .....	5
1.5 DISPOSITION .....	5
<b>2. KUNSKAPSLÄGE</b> .....	<b>6</b>
2.1 RELATIONER.....	6
2.2 MAKT .....	7
2.3 LÖGNER .....	8
2.4 LÖGNER INOM SOCIALTJÄNSTEN .....	9
2.4.1 <i>Vem klienten ljuger för</i> .....	9
2.4.2 <i>Vad klienten ljuger om</i> .....	10
2.4.3 <i>Vem klienten ljuger med</i> .....	10
2.4.4 <i>Hur klienten ljuger</i> .....	11
2.5 ATT UPPFATTA LÖGNER .....	11
<b>3. TEORETISKT RAMVERK</b> .....	<b>14</b>
3.1 GOFFMANS DRAMATURGISKA TEORI .....	14
3.1.1 <i>Pjäser, scener och regioner</i> .....	15
3.1.2 <i>Aktörer, roller och skådespel</i> .....	16
3.1.3 <i>Framträdande, fasader och representationer</i> .....	16
3.1.4 <i>Team</i> .....	17
3.2 FOUCAULTS TEORI OM MAKT.....	18
<b>4. METOD</b> .....	<b>20</b>
4.1 METODVAL .....	20
4.2 VETENSKAPSTEORETISK UTGÅNGSPUNKT .....	20
4.3 STUDIEOBJEKT .....	21
4.3.1 <i>Urval</i> .....	22
4.3.2 <i>Avgränsningar</i> .....	23
4.3.3 <i>Intervjuer</i> .....	24
4.4 ANALYSMETOD .....	25
4.5 STUDIENS KVALITET .....	28
4.5.1 <i>Strävan efter neutralitet och transparens</i> .....	29
4.6 FORSKNINGSETISKA ÖVERVÄGANDEN.....	30
4.6.1 <i>Min egen roll i processen</i> .....	30
<b>5. ANALYS</b> .....	<b>33</b>
5.1 LÖGNERNS FÖRKLARINGAR.....	33
5.2 MAKTFÖRDELNING .....	36
5.3 MORALISKA KONFLIKTZONER.....	38
5.4 ATT AVGÖRA KLIENTERS TROVÄRDIGHET & TECKEN PÅ LÖGN.....	41

5.5 TROVÄRDIGA INFORMATIONSKÄLLOR.....	45
<i>Sammanfattning</i> .....	48
<b>6. AVSLUTANDE SAMMANFATTNING &amp; DISKUSSION.....</b>	<b>50</b>
6.1 FRAMTIDA STUDIER .....	53
<b>7. REFERENSLISTA .....</b>	<b>54</b>
BILAGA 1 - INTERVJUGUIDE.....	60

# 1. Introduktion

Dagligen fattas det beslut om huruvida individer ska hållas ansvariga för brott, beviljas asyl, erbjudas sjukpenning eller ekonomiskt bistånd. De muntliga redogörelser som lämnas av individen som anmälts för eller ansöker om något utgör ofta en väsentlig del i beslutsunderlaget. Därför spelar det stor roll om individen uppfattas presentera information som är sanningsenlig eller falsk i ärenden. Att kunna uppfatta lögnaktiga uppgifter från sanningsenliga i muntliga redogörelser och hos enskilda individer är därför ett viktigt inslag i socialtjänstens beslutsfattande och därmed i dess maktutövning (Pollack 2016).

Domare, poliser, läkare och socialsekreterare antas vara tillförlitliga och kunna separera lögn från sanning, på grund av sin erfarenhet, profession och institutionstillhörighet, vilket ger dem både professionell och moralisk legitimitet. Därför förutsätts de ha allmänhetens tillräckliga förtroende för att kunna sköta sitt arbete korrekt (Akehurst, Köhnken, Vrij & Bull 1996). Men professionella har brister, och människor gör stundtals felaktiga bedömningar, oberoende av erfarenhet (Kronkvist 2007:29ff).

Det finns omfattande forskning om socialsekreterares, polisers och domares brister och svårigheter med att avgöra andras trovärdighet och separera lögn från sanningar (se Granhag & Strömwall, red., Horner, Guyer & Kalter 1993; Reinhard et al. 2014; 2004; Strömwall 2001; Vrij 2004; Willén & Strömwall 2012) Undersökningarna visar samstämmigt att dessa professioner endast kan uppfatta lögn och sanningar från påståenden med cirka 51% precision. Detta kan ses som problematiskt på grund av deras yrkeserfarenhet med daglig hantering av lögn (Sjöberg 1997).

Beslut om bistånd, bidrag och tvångsåtgärder bygger vanligen till stor del på olika uppgifter, dokument, referenser och externa professionellas bedömningar. De bygger även på det allmänna intryck en person gör på socialsekreteraren. Huruvida individen i ett möte tilldelas förtroende eller inte kan avgöras i interaktionens inledningsfas, där sociala koder och normer för en interaktion styr och påverkar mötets riktning. Trovärdighet handlar lika mycket om det aktörerna *ser* under ett möte som det som *sägs* för att låta övertygande (Goffman 1974). Samtliga faktorer påverkar den uppfattade tillförlitligheten som klienten tillskrivs och blir därmed avgörande för det slutgiltiga myndighetsbeslutet. Därför är det viktigt för klienten att uppfattas som sanningsenlig i samtal med socialsekreterare. Men vad varken klienten eller socialsekreteraren riktigt vet är hur lögn uppfattas av mottagaren i ett samtal eller vilka

faktorer som leder till att en individ uppfattas ljuga eller tala sanning (Sahlin 2019). Det är frågor som dessa som motiverar denna studie.

Lögner eller dold information kan medföra större bidrag för klienten och kan innebära någon extra hundralapp i socialbidrag (Kronkvist 2007) men även leda till att barn far illa, organisationer sargas eller i värsta fall att personer avlider (Reinhard, Dickhäuser, Marksteiner & Sporer 2011; Zastrow 2009). Att inte kunna avgöra när klienter ljugar kan få allvarliga negativa konsekvenser för enskilda individer eller för samhället – omedelbart och/eller på lång sikt. Därför kommer jag undersöka socialsekreterares uppfattningar och erfarenheter av lögner i mötet med klienter och hur de tolkar och förhåller sig till dessa lögner i sitt dagliga arbete. Detta för att få en inblick i hur aktörer i en relation som är så komplex som denna kan agera och fatta avgörande beslut baserat på sociala konstruktioner som makt, trovärdighet och lögn. Även hur dessa aktörer hanterar och förhåller sig till dessa i praktiken.

## 1.1 Syfte

Studien syftar till att undersöka socialsekreterares erfarenheter och uppfattningar av lögner i deras professionella arbete, i mötet med klienter. Vidare syftar studien till att undersöka socialsekreterares förhållningssätt till lögner i dessa möten och vad som väcker deras misstankar om lögnaktiga beteenden eller uppgifter.

## 1.2 Frågeställningar

Studiens syfte konkretiseras i följande frågeställningar:

1. Vad motiverar klienten till att ljuga?
2. Hur ser socialsekreterarna att klienter ljugar?
3. Vilken funktion har lögner i mötet mellan socialsekreterare och klient?
4. Vilka informationskällor bedömer socialsekreterare som pålitliga?

## 1.3 Vetenskapligt perspektiv

Den vetenskapliga utgångspunkten som ligger till grund för föreliggande studie ligger närmast den socialkonstruktivistiska synen. Socialkonstruktivismen betraktar samhället som kontinuerligt socialt konstruerat av människor i samspel med varandra. Det innebär att min vetenskapsteoretiska syn genom studien utgår från att verkligheten och uppfattningar om den inte är objektivt existerande, utan konstruerade av aktörer i situationen. Verkligheten är



beroende av aktören som iakttar den, den är därmed såväl mångtydig som relativ (Anttila 2006; Åsberg 2000). Det innebär även att studien, och teorier som väljs ut och analyseras utgår från antagandet om att förståelsen av omvärlden är knuten till aktörer och deras erfarenheter och förkunskaper. Socialkonstruktivismen tar ställningstagande mot att det finns en sann och objektiv kunskap, och menar i stället att det finns flera alternativa sanningar (Vygotskij 1999).

I vissa delar av studien finns inslag av ett relativistiskt perspektiv. Dessa förekommer emellanåt när begreppet lögn diskuteras och förklaras och förekommer i vissa delar av tidigare forskning och analys. Realismen anser att den yttre, materiella verkligheten existerar oberoende av det mänskliga medvetandet. Perspektivet utgår från att det finns en objektiv sanning av verklighet oavsett undersökarens eget intresse av den (Guba & Lincoln 1989: 89). Det förekommer i studien att lögn behöver förklaras och definieras utifrån realismen, därför kommer inslag av detta perspektiv när jag tolkar och förklarar begreppet lögn. Förutom vid dessa tillfällen genomsyrar det socialkonstruktivistiska perspektivet denna studie och teorier har valts ut utifrån detta synsätt.

## 1.4 Centrala begrepp

Nedan presenteras de centrala begrepp som är återkommande i flera av studiens delar, för att tydliggöra för läsaren på vilken grund arbetet vilar. Detta för att erbjuda läsaren verktyg för att följa och förstå återkommande analytiskt språkbruk och perspektiv.

### 1.4.1 Trovärdighet

En viktig utgångspunkt för studien har varit att begreppet trovärdighet är en situationellt och relationellt betingad egenskap som konstrueras i stunden av individer i ett visst sammanhang. Trovärdighet fästs vid en individ eller vid en berättelse men är en social konstruktion som är relativt oberoende av sannfärdigheten i ett uttalande eller personlig karaktär. En individ kan dölja sanningen och ljuga men ändå anses trovärdig (Luhmann 1968/2005). Begreppet har därför en relationell karaktär och utgår därmed från ett socialkonstruktivistiskt perspektiv. Det som även gör trovärdighet intressant i appliceringen av socialt arbete är att begreppet kan grundas på personens rykte, beteende, aktuella prestationer, utseende och framträdande (Sztompka 1999).

#### 1.4.2 Lögn

Lögner har fått ett kanske oförtjänt dåligt rykte av att vara omoraliskt och fel i ett samhälle som värdesätter trovärdighet. Den förknippas ofta med avskräckande och oetiska associationer, trots att majoriteten av alla lögner inte används i dåligt syfte (DePaulo, Kashy, Kirkendol, Wyer & Epstein 1996). Lögner är en stor och central del i den mänskliga kulturen och en fundamental del av mänsklig social interaktion. Därför är det inget vi nödvändigtvis bör svartmåla, tvärtemot något vi bör behärska och lära oss mer om för att klara oss i den sociala värld vi lever i varje dag (Diana, Zurloni, Elia, Cavalera, Realdon, Jonsson & Anguera 2018; Warren, Schertler & Bull 2009). Människor anpassar ständigt sitt beteende och utsagor i sociala interaktioner och har mängder av erfarenheter att ta ifrån. Om det individen berättar är en lögn eller om det är sanning är relativt, den skapas och omdefinieras i situationen under interaktionen (Goffman 1974). Lögn och lögnare kommer i denna studie betraktas som något som en utomstående aktör tillskriver ett påstående eller en individ, vilket ger en situationell och relationell karaktär, liksom trovärdighet. Jag har därför utgått från ett socialkonstruktivistiskt perspektiv på lögn som något som skapas och bestämt av mottagaren som hör den.

#### 1.4.3 Sanning

Bara för att något inte är en lögn, blir det inte uteslutande sanning. Misstag, minnesfel, tankefel, felsägningar, förvirring, förbiseenden, skämt eller bristande noggrannhet är exempel på gråzoner inom lögn och sanning som ses som både och, och varken eller (Edvardsson 2001). Begreppet sanning är abstrakt och komplext och tolkas, liksom begreppen ovan, av aktören som hör den. På grund av dess komplexitet finns det inte en tydlig och allmän accepterad definition av vad sanning är, trots årtusenden av försök från filosofin och vetenskapen. Det som finns är flera olika tolkningar av den. En tolkning om sanning som används i större utsträckning är "stämmer överens med verkligheten"; men det finns olika sätt att se på verkligheten. Sanning kan tolkas som att det inte finns någon sanning som gäller överallt och alltid utan kan bero på historisk tid och plats. Till exempel ansåg människan förr att häxor existerade. Detta anser vissa vara felaktigt idag, men om sanning är relativ så var det sant då (*Nationalencyklopedin* 2021). I studien kommer begreppet sanning, liksom sanningsenliga personer, betraktas som något som konstrueras i sammanhanget mellan individer och bestäms av aktören (Goffman 1967).

#### 1.4.4 Klient

Aktörer som går igenom processen av att få hjälp och stöd av socialtjänsten kommer jag i denna studie benämna som ”klienter” för att skapa ett övergripande samlingsbegrepp. I motsvarighet har jag använt mig av benämningen socialsekreterare för att innefatta olika yrkesgrupper inom socialtjänsten. Jag har använt mig av denna bredare benämning eftersom specialiseringen av olika yrkesgrupper inom socialtjänsten inte ska ligga i fokus.

”Klient” är det mest generella begreppet och används i de flesta länder (Payne 2015). Begreppet kan ses konstrueras av samhället och socialsekreteraren som bedömer den hjälpsökande individen som en klient (Järvinen & Mik-Meyer 2012). Detta samlingsbegrepp innefattar klienter som är i behov av en mängd olika stödåtgärder i olika grader och på olika nivåer. Stödåtgärderna kan handla om allt från tillfälligt boende för hemlösa, behandling av drog- och alkoholproblematik eller akut hjälp och skyddat boende vid våld i nära relationer. Den kan även handla om mildare stöd i form av försörjningsstöd, kontaktperson för stöd i vardagen eller rådgivning och samtalsbehandling (Malmöstad 2021).

### 1.5 Disposition

Studiens disposition är som följande: tidigare forskning som på olika sätt berör studiens syfte, återfinns i kapitlet kunskapsläge. Det följs av de teoretiska ramverk som tillämpats empirin. I teorikapitlet presenteras de två teorier och dess tillämpning och begrepp som vägleder analysen. Därefter redogörs för de metodologiska val, överväganden och tillvägagångssätt samt insamling av empirin som ligger till grund för studien. Därpå följer studiens resultat och analys, vilken är uppdelad i fem teman. Avslutningsvis återfinns en sammanfattning och slutdiskussion av resultat- och analyskapitlet.

## 2. Kunskapsläge

I kapitlet belyses faktorer som påverkar och kan ge en förklaring till användandet av lögner inom socialtjänsten. Jag har valt att organisera kunskapsöversikten i följande ordning utifrån fem huvudteman: *relationer, makt, lögner, lögner inom socialtjänsten* och *att uppfatta lögner*.

I dessa huvudteman redogörs för det aktuella och grundläggande forskningsläget inom det valda området. I den fjärde delen av kunskapsläget fördjupar jag mig i Ingrid Sahlins (2019) studie om socialtjänstens trovärdighetsbedömningar. Jag valde att göra det eftersom denna studie belyser och berör ämnet i fokus och ger en heltäckande forskningsbas som är av relevans för lögner och trovärdighet inom socialt arbete. Som avslutande avsnitt presenteras forskning om att uppfatta lögner från sanningsenliga påståenden.

### 2.1 Relationer

Socialt arbete syftar till att åstadkomma någon form av positiv förändring för enskilda individer eller grupper. Socialsekreterares uppgifter är reglerade enligt socialtjänstlagen, LVU och LVM och syftar till att främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor samt deras aktiva deltagande i samhällslivet (SOL, SFS 2001:453 1§). För att åstadkomma det är de specialiserade inom olika områden som vanligtvis består av utredning gällande barn och unga, mottagning, missbruk, ekonomiskt bistånd och biståndshandläggning (Blom, Morén & Perlinski 2011). Oavsett om arbetet benämns som en intervention eller en behandling eller om kontakten är lång- eller kortvarig bedrivs alltid socialt arbete inom ramen för en relation (Bernler, Johnsson & Skårner 1993; Payne 2015; Ruch 2005).

En relation utgörs och konstrueras av de delaktiga aktörerna i den, där varje aktör är beroende av den andra för att existera i sin roll. Rollerna ”socialsekreterare” och ”klient” står i nära relation till varandra för att den ena inte finns utan den andra. En socialsekreterare behöver klienten; utan klienten är yrkesrollen inte möjlig. På samma sätt existerar rollen som klient; eftersom socialsekreteraren finns. Därigenom definierar och konstruerar de varandras roller och skapar normer för varandras beteende och uttryck (Svensson, Johansson & Laanemets 2016).

Antagandet om relationsarbetets betydelse samt dess villkor och förutsättningar är genomgående drag i forskning om socialt arbete (Blom & Morén 2015; Bruhn & Källström 2018; Carlsson 2003). Kärnan ses vanligen bygga på goda relationer, terapeutisk allians och dialogisk relation; och det slutliga arbetets framgång baseras ofta på relationens kvalitet (Blom & Morén 2015; Bruhn & Källström 2018; Carlsson 2003; Payne 2015). Tjersland, Engen och

Jansen argumenterar för att ”socialarbetare inte kan utföra sitt arbete utan att han eller hon har lyckats bygga upp en nära och tillitsfull relation till klienten” (Tjersland, Engen & Jansen 2011: 140); vilket talar för vikten av den goda relationens betydelse. Det är svårt att bortse från att den ena parten, socialsekreteraren, förfogar över organisatoriska resurser och därmed har makten att avslå eller tillämpa beslut, vilket skapar en mental beroenderelation som kan antas förödande för en god och enkel relation (Johansson 2007).

Det händer att handläggare inom socialtjänsten, i öppet eller tyst samförstånd med klienten, hjälper denne att få mer bidrag än de annars har rätt till. Handläggarna och deras klient samarbetar då för att presentera klientens situation på ett sätt som motiverar bidrag. Men lika snabbt som dessa ”förmåner” och ”privilegier” tillämpas kan de dras tillbaka som sanktion mot klienten. Handläggarna upphör då med rigorösa och välvilliga regeltolkningar och överseende med brister i dokumentationen, om klienten ”handlar fel” enligt handläggarnas tolkning av ett icke-önskvärt beteende (Sahlin 2019). Relationen mellan den som ger och den som tar emot blir därför per definition asymmetrisk eftersom givaren sitter med alla trumfkort och äger beslutsrätten (Järvinen & Mik-Meyer 2012). Socialsekreteraren är den som bestämmer om denne ska hjälpa eller inte, och vilken sorts hjälp denne ska erbjuda, vilket förstärker den ojämna maktfördelningen i relationen. Relationens roll för socialt arbete är därför ett abstrakt fenomen som påverkas och konstrueras av en mängd olika faktorer så som stöttning, order och makt; vilket gör den extremt komplex och mångbottnad (Johansson 2007).

## 2.2 Makt

På samma sätt som socialt arbete alltid bedrivs inom ramen för en relation (Bernler, Johnsson & Skårner 1993; Payne 2015; Ruch 2005), bedrivs alltid en relation inom ramen för makt (Foucault 1980). I varje relation – lång- eller kortvarig – existerar alltid en viss aspekt av makt. Det finns som en given ingrediens i varje samspel; finns det ingen makt finns det heller ingen relation (ibid.). Det behöver dock inte automatiskt betyda något negativt för relationen. Makt kan ses som en växelverkan som kan tolkas som positiv eller negativ av individer i interaktionen, och kan därför ses som socialt konstruerad. Socialsekreteraren har exempelvis makten att göra ingripanden som tolkas som ett missgynnande av klienten; vilket kan skapa en negativ laddning. Men socialsekreteraren har även makten att ge klienten möjligheter; vilket kan tolka makten som positivt laddad. I interaktionen med en klient är det inte givet om makten kommer tas emot som en möjlighet eller ett missgynnande; positivt eller negativt,

därför kan motstånd ske och makten ifrågasättas och utmanas från personen som känner sig i underläge (Svensson, Johansson & Laanemets 2016).

Det går dock inte att bortse från att socialsekreteraren har av organisationen och uppdraget ett givet tolkningsföreträde i relation till klienten. De har även befogenhet att fatta beslut om bland annat tvångsomhändertagande och andra tvångsåtgärder vilket tydliggör den ojämna maktfördelningen i denna typ av byråkrati (Lipsky 1980/2010). Risken finns därmed alltid för klienten att socialsekreteraren utför en av dessa tvångsåtgärder eller avslår en ansökan, vilket är en ständig påminnelse om den ojämna maktbalansen i rummet (Järvinen & Mik-Meyer 2012). I en relation där parten i den fördelaktiga positionen inte accepteras i sin roll kommer naturligt den andra parten försöka jämna ut balansen (Foucault 1980).

Ambivalenta känslor, konflikter och motstånd gentemot de symboler som representerar makthavaren, gruppen, institutionen eller makten kan ofta uppstå i situationer där makten och tolkningsföreträdet utmanas (Collins 2004; Svensson, Johansson & Laanemets 2016). Klienter som känner sig i underläge tenderar i dessa situationer att undanhålla information för att få tillbaka uppfattningen av kontroll i situationer där de känner sig maktlösa och sårbara. Detta är inte utmärkande för enbart klienter i en ojämn maktbalans. Människor i allmänhet behöver känslan av en privat sfär som bara är för dem själva. De kommer anstränga sig för att få behålla den privata sfären men också för att skydda sig själva och hålla distans från andra som försöker göra intrång (Kagle 1998). På många sätt leder just det till att relationen är så pass komplex (Johansson 2007), och som tidigare nämnts; där det existerar makt och kontroll kommer alltid existera motstånd och hemligheter som en motpart (Foucault 1980).

## 2.3 Lögner

Maktfördelningen i en relation ses ofta som en stark faktor till lögn. Klienter tenderar att ljuga och undanhålla information för att skapa en inre illusion av en jämnare maktfördelning och återfå känslan av kontroll. Den ojämna maktfördelningen i relationen mellan socialsekreterare och klient är därför en stark bidragande faktor till varför klienter döljer och falsifierar uppgifter (Kagle 1998). Att falsifiera uppgifter är den form av lögn som samhället ofta förknippar med begreppet, men att dölja sanningen är den som används i större utsträckning. *Förtigande* ses ofta som en mildare och mer passiv form av lögn eftersom denna tillåter lögnaren att komma undan situationen utan att faktiskt behöva säga något som inte är sant. Förtiganden, det vill säga att dölja sanningen, ses ofta som mer abstrakt än falsifiering eftersom den tolkas av aktörerna i sociala interaktioner och kan ses som en gråzon på lögn

(Edvardsson 2001). Förtiganden ses därför som konstruktioner av verkligheten och uppfattas olika av individer beroende på deras tidigare erfarenheter och perception av världen. Tolkningen av den kan även skifta beroende på känslotillstånd och situationens sammanhang. Medan *falsifiering* snarare handlar om att aktören medvetet presenterar en falsk berättelse som om det vore sanningen (Ekman 2009). Falsifiering kan därför upplevas som en mer aktiv variant av lögn och ses som mindre socialt acceptabelt, trots att nästintill alla mänskliga relationer involverar någon form av lögn (Goffman 1967).

Förutom falsifiering och förtigande kan en lögn också ses som en falsk presentation av jaget (Goffman 1967). En lögn är endast en berättelse tills att den når mottagaren som tolkar den utifrån dennes syn av verkligheten. I interaktioner försöker aktörer styra det intryck denne vill förmedla till omgivningen och anpassar sitt beteende efter vad som tros förväntas av denne (ibid.). Eftersom det slutgiltiga myndighetsbeslutet kan påverkas av det allmänna intryck som socialsekreteraren får från klienten, är det viktigt för klienten att presentera sig utifrån den bästa version av sig själv. Om denna självpresentation är sanningsenlig eller ej är relativt och modifieras i sammanhanget. Men att den valda självpresentationen och de uppgifter som sägs påverkar klientens tillförlitlighet är ett faktum. Det är därför viktigt för klienten att uppfattas som sanningsenlig och trovärdig i interaktion med socialsekreterare (Sahlin 2019).

## 2.4 Lögner inom socialtjänsten

Socialsekreterares tolkning av klienters trovärdighet bygger inte alltid på den uppfattade förekomsten av lögner eller förtiganden i deras berättelser. Enligt Sahlins (2019) undersökning kan lögner och förtiganden som antas medföra ett minskat bidragsberoende, omedelbart eller på lång sikt anses moraliskt försvarbart; till och med uppskattat. Att ljuga behöver därför inte per definition göra att individen blir mindre trovärdig, mottagaren kan i vissa situationer ha en sådan förståelse för att den berättas. Huruvida klienten tappar trovärdighet eller ej har betydelse utifrån *vem* klienten ljuger för, *ljuger med*, *ljuger om* och *hur* denne ljuger.

### 2.4.1 Vem klienten ljuger för

Om det visar sig att klienten ljuger vid en arbetsintervju eller på sitt CV kan handläggarna i undersökningen rättfärdiga beteendet som ett uttryck för seriös strävan att vilja försörja sig. Detta för att det motiverar till arbete i stället för bidrag och att socialtjänsten inte är målet för

lögner. En falsk självpresentation inför en potentiell arbetsgivare kan därför godtas och påverkar inte heller klientens allmänna trovärdighet. I dessa situationer är alltså lögner moraliskt försvarbart på grund av att det anses solidariskt med socialförvaltningens eget intresse av att minska kostnader för ekonomiskt bistånd (Sahlin 2019: 149).

Vid bevisat svartarbete som innebär ett bedrägeri mot Skatteverket följer samma logik, de menar att “åtminstone så visar klienten en vilja att arbeta, [...] en vilja att *göra* någonting” (Sahlin 2019: 150). Svartarbete beskrivs inte som ett moraliskt problem och handläggarna hävdar att de själva inte kan agera “samhällets samvete”. Svartarbete ses alltså inte som socialtjänstens sak att motarbeta, om det inte anses som ett försök att hålla sig utanför regelrätt arbete och göra klienten självförsörjande på lång sikt. Handläggarna i undersökningen visar sig skeptiska till klienter som på grund av tidigare svartarbete har en så låg pension att de idag behöver komplettera med socialbidrag. Att undanhålla inkomster från svartarbete vid bidragsansökan betraktas som helt oacceptabelt och förkastligt. Detta på grund av att klienten då inte bara ljuger för Skatteverket, de ljuger också för socialtjänsten och handläggaren personligen (Sahlin 2019: 150f).

#### 2.4.2 Vad klienten ljuger om

En del handläggare i undersökningen menar att det är okej om klienter ljuger om sitt missbruk. De hävdar att det är begripligt om klienter förtiger om sådant som klienten själv skäms för. Därför anses det också i viss mån förståeligt om klienten ljuger om pengar, om behovet uppstår på grund av missbruksproblematik. Dock anses det endast rimligt om handläggaren på något plan vet om missbruket. En del förklaringar till pengabehov som nästan alltid skadar trovärdigheten är indikationer på “tappade plånböcker” (Sahlin 2019: 151ff). Handläggarna menar att “det inträffar aldrig, som [namn] brukar säga, att någon tappar plånboken när dom har trehundra [i den]!” (Sahlin 2019: 153). De menar i stället att det alltid är flera tusen kronor i den potentiella borttappade plånboken, och att det sällan är rimligt (ibid.:153).

#### 2.4.3 Vem klienten ljuger med

Trots att det anses omoraliskt att ljuga sig till bidrag från socialtjänsten betraktas det som acceptabelt för klienten att inte vara helt sanningsenlig vid ansökan om medel ur välgörenhetsfonder (fonder där pengarna ska gå till olika välgörenhetsändamål). Vid dessa tillfällen kan handläggarna själva hjälpa till och samarbeta med klienter för att öka dennes



socialbidrag. Exempelvis kan de med beaktning av *barnperspektivet* bevilja en skolresa. Handläggarna beskriver att det ofta utbetalas bidrag till månadskort för kollektivtrafik, även fast båda parter vet att pengarna inte ska användas till endast resor (Sahlin 2019: 153ff). Handläggarna agerar som ett team med klienterna och kan hjälpa klienten till rätta genom att berätta vilken form av bidrag de kan få och antyder att dessa kan användas för andra syften. Så länge klienten ljuger tillsammans med socialarbetaren anses det okej, eller till och med uppskattat och minskar inte klientens trovärdighet (Sahlin 2019: 156f).

#### 2.4.4 Hur klienten ljuger

Lögner som handläggarna hävdar är lätta att genomskåda accepteras, eller till och med uppskattas. En del lögner av framträdande fantasifull karaktär kan dessutom i vissa fall vara en källa till skratt i personalrum och traderades till nya kollegor. Lögner som undgår handläggarna är inte lika uppskattade eftersom de känner sig mer personligt lurade av dem.

De påstod även att fåordiga klienter kan framstå som opålitliga, men det kan även klienter som är "för" pratsamma. Att vara för mycket till lags kan räknas som lika opålitligt som klienter som inte uppträder "normalt". Det vill säga "normalt" enligt handläggarnas referensramar för "normala" klienter (Sahlin 2019: 157f).

Om man tittar på henne så är det tvärtom, det är alla möjliga historier, ingen ögonkontakt runt hit och dit och sen kan hon ändra sig mitt i en berättelse och förändra den lite grand... Ja, det är svårt att säga exakt vad det är (Sahlin 2019: 114).

En del handläggare i Sahlins (2019:158f) fokusgrupp antyder att viljan att visa hänsynsfullhet och undvika pinsamma avslöjanden får handläggarna att hålla god min, trots att de är övertygade om att klienten ljuger. Handläggarna i undersökningen berättar att de ofta väljer att initialt tro på klienten i möten, åtminstone tills de får konkret anledning att inte göra det. Detta för att undvika pinsamheter och inte få den andra parten att "tappa ansiktet".

## 2.5 Att uppfatta lögner

En oskriven regel som ofta tillämpas i sociala interaktioner är regeln om hövlighet. Inom denna oskrivna regel är det viktigt att inte få den andra parten att "tappa ansiktet" genom att ertappa denne med en lögn. Därför förbiser människor ofta lögner och ifrågasätter dem inte, eftersom det är ohövt och strider mot konstruktionen av samhällets hövlighetsnormer i

sociala interaktioner (Goffman 1967). Om en individ har ett arbete där denne ofta möter och interagerar med andra människor kommer denne hamna i fler situationer där hövlighetsnormer tillämpas och utsätts därför för mer lögner. Arbetar individen dessutom med ett yrke där personer denne interagerar med är motiverade att ljuga, exempelvis socialtjänsten, utsätts individen för ännu fler (Kronkvist 2007: 5f).

Socialsekreterare gör ständigt utredningar och bedömningar, vanligen av personliga förhållanden, och dessa bedömningar grundar sig naturligt på det som kommer fram i olika former av samtal. Eftersom den enskilde ofta har något att vinna eller förlora i kontakten med det allmänna faller det sig naturligt att alla inte alltid talar sanning. Det blir därför ofta socialsekreterarens uppgift att kunna göra rättvisa bedömningar och kunna avgöra vem som ljuger för dem. Skillnaden mellan att inte kunna uppfatta lögner som enskild individ i vardagen eller som professionell i sitt arbete är att det senare kan leda till större samhälleliga konsekvenser, som stora summor kontinuerligt förlorade skattepengar (Kronkvist 2007).

Det finns åtskilliga undersökningar på socialsekreterare, poliser, domare och tulltjänstemän som blottar brister och svårigheter med förmågan att kunna uppfatta lögner ur påståenden (Akehurst et al. 1996; DePaulo & Pfeifer 1986; Ekman & O'Sullivan 1991; Köhnken 1987; Meissner & Kassin 2002; Reinhard et al. 2014; Vrij, Akehurst, Brown & Mann 2006; Vrij & Graham 1997). De visar sig att dessa professioner inte är bättre än slumpen, i vissa fall även sämre än slumpen på att uppfatta lögner. Nämnade yrkesgrupper bör i viss mån vara skickligare än gemene man på att uppfatta när andra ljuger, på grund av den erfarenheter som yrket ger (Akehurst et al. 1996). Intressant är även att ovannämnda grupper anser sig själva vara betydligt bättre på att uppfatta lögner än vad de egentligen är (DePaulo & Pfeifer 1986; Köhnken 1987). Det är besvärande enligt Kronkvist (2007) eftersom felaktigt misstänka oskyldiga och inte de skyldiga kan föra med sig negativa påföljder för effektiviteten i yrket, men också för rättssäkerheten. Det är dock viktigt att ha i åtanke att dessa forskningar utgår från realismens perspektiv där lögner är något mätbart. De har som syfte att eliminera reaktivitet och framkalla det "riktiga" beteendet (Guba & Lincoln 1989), som skiljer sig från socialkonstruktivismen som annars appliceras i studien.

Anledningen till att det är så svårt att uppfatta lögner kan vara för att människor i allmänhet ofta har felaktiga övertygelser av vad tecken på lögn är (Mann, Vrij & Bull 2004) och fokuserar på tecken som inte har någon vetenskaplig grund bakom sig. Att uppfatta lögner ur påståenden vilar till stor del på motsägelser, kunskaper om händelseförloppet och kunskaper om hur sanna berättelser normalt konstrueras. Analyser på människor med extremt bra förmåga att uppfatta lögner visar att de ofta använder sig av olika ledtrådar för olika

personer. Ett bra sätt att kunna uppfatta lögner bygger på möjligheten att göra individuella bedömningar på kännedomen om hur individen skulle reagerat i normala fall. Det finns alltså ingen fungerande tumregel för hur en lögnare i allmänhet agerar. Om den andra parten i en interaktion är en främling, kan en fråga sig: "Verkar personen nervös?" eller "Verkar personen behöva tänka mycket?" (Kronkvist 2007:108ff).

Sammanfattningsvis har fem teman presenterats: relationer, makt, lögner, lögner inom socialtjänsten samt att uppfatta lögner. Dessa fem presenterades eftersom de alla lägger grund för interaktionen och situationens betydelse. Samtliga är inflytelserika faktorer till varför interaktionen mellan socialsekreterare och klient påverkas och har betydelse för arbetet och beslutsfattandet.

Relationens komplexitet har stor roll för hur socialsekreterare och klient interagerar med varandra, vilken information de väljer att dela med sig av och varför klienten känner att denne behöver modifiera sin självpresentation eller dölja delar av sanningen. Hur de interagerar med varandra i relationen har därför en avgörande betydelse för motivationsarbetet, effektiviteten och det slutgiltiga beslutsfattandet. Makt har också avgörande roll för relationen eftersom det påverkar hur aktörerna kommer att agera mot varandra. Sedan redogjordes lögner för och gav en förklaring på hur lögner kan ses som socialt konstruerade och hur vi kan förstå den. Det belystes vilka nivåer av lögn som finns, vilka vi människor accepterar och vilka vi inte accepterar och slutligen vad den har för påverkan inom socialtjänstens väggar. I det fjärde avsnittet om lögner inom socialtjänsten presenterades hur socialsekreterare utanför studien förhåller sig till lögner, hur de uppfattar lögner samt vilka lögner de anser som acceptabla och inte. Slutligen presenterades att uppfatta lögner. Här presenterades forskning från en realistisk synvinkel. Detta för att göra det mer greppbart och ge en insikt över användandet av lögner i samhället. Komplexiteten med att uppfatta lögner presenterades men också konsekvenser av att lögner går obemärkt förbi. Avslutningsvis framkom en generell beskrivning hur en kan bli bättre på att uppfatta lögner från påståenden.

### 3. Teoretiskt ramverk

I detta kapitel utgår jag från olika teoretiska begrepp som ligger till grund för analysen. Jag utgår framför allt från Goffmans (2015) dramaturgiska teori. Den dramaturgiska teorin presenteras för att den belyser interaktioner, sociala handlingar och kopplar samman individen med omgivande kontext. Teorin fyller ett djup i förståelsen av interaktioner i olika relationer och hur olika roller påverkar dessa möten. Teorin presenterar en förståelse över individens roll i sitt sammanhang och vilka roller vi människor axlar. Det ger en förståelse för rollen utanför individen. Till denna teori utgår jag från begrepp och förståelse från Goffmans bok i svensk upplaga *Jaget och maskerna* (2015). I kontrast redogör jag för Foucaults maktbegrepp som i jämförelse ger en syn på makt i relationer. För att analysera maktbegreppet använder jag mig av Foucaults bok *Övervakning och straff: fängelsets födelse* (2003) samt *Power/knowledge: selected interviews and other writings* (1980). Denna teori kan ge en förståelse för hur klienten känner av ojämn maktfördelningen och viljan till motstånd och hemlighetshållande i ett försök att jämna ut maktbalansen (Foucault 2003). I detta kapitel tillämpar jag inte alla teorier i sin fulla bredd, jag väljer att i stället lägga fokus på en del av dess teoretiska begrepp som är av relevans för uppsatsens frågeställningar.

#### 3.1 Goffmans dramaturgiska teori

Goffmans dramaturgiska teori representerar hans syn att se på samhället, människorna och interaktionen dem emellan. Han menar att när två individer träffar varandra kommer de naturligt försöka skaffa sig en uppfattning om den andre. Vi kommer omedvetet vilja få klarhet om den andres socio-ekonomiska ställning, dennes uppfattningar om sig själv, dennes attityd gentemot en själv, dennes kompetens och pålitlighet. Även om dessa upplysningar kan verka banala bidrar de till att definiera situationen. Att veta dessa skapar en möjlighet för individen att i förväg veta vad denne kan förvänta sig av situationen och den andra individen. Aktörerna i detta samspel behöver således observera och definiera interaktionen för att veta hur denne förväntas agera i sammanhanget (Goffman 2015:11ff).

Den dramaturgiska modellen bygger på att se interaktionen mellan människor som ett skådespel på en teater. Den tar därför avstamp i teaterns vokabulär där varje aktör har olika roller, framträdanden, rekvisita och manuskript. Teorin begripliggör individens handlande genom uttryck och framställningar av sig själva i en rad olika situationer. Teatern syftar till att hitta dramaturgin i ett spel som saknar manus, som varken har en given början eller ett givet

slut. Interaktionen ses som individernas ömsesidiga inflytande på varandras handlingar och denna växelverkan som sker i varandras närvaro. Teorin grundar sig i antagandet om att människors beteende i hög grad bestäms av samspelet med andra människor (Goffman, 2015).

### 3.1.1 Pjäser, scener och regioner

Inom ramen för begreppet *pjäs* finns en del centrala begrepp (Goffman 2015:25ff). För att en pjäs ska kunna äga rum måste först en aktör kliva in på en scen. *Scenen* är den plats där framträdandet äger rum. Aktören utför framträdandet inför en publik, med eller utan medaktörer. Publiken har som uppgift att under pjäsens gång antingen godkänna eller underkänna aktörens roll, men behöver nödvändigtvis inte vara närvarande under framförandet (ibid.:77ff). I och med detta äger en interaktion och en växelverkan rum mellan aktör, medaktör och publik. De mest centrala rollerna för pjäsen är därmed aktören och publiken, utan dem hade inte pjäsen existerat. Under pjäsens gång utspelas skådespelet genom verbal och ickeverbal kommunikation med publiken och eventuella medaktörer, och den avslutas när aktören lämnar scenen eller publiken försvinner (ibid.:28ff).

En pjäs kan exempelvis vara ett möte på socialtjänsten där det sker en förhandling i interaktionen mellan socialsekreterare och klient. Kontoret blir till scenen först när klienten kliver in i den och startar framträdandet. Publiken och utomstående kan vara personer runtom klienten och socialsekreteraren som har relevans för att pjäsens utformning. Det kan vara chefer, handläggare, arbetsgivare, kontaktpersoner eller du och jag som läser detta och som senare i studien får tillgång till pjäsens hemligheter från huvudrollsaktörer.

I den dramaturgiska teorin talas det om *regionsbeteende*. Här benämns den *bakre regionen* och den *främste regionen* som en förklaring på hur människor interagerat och överlever i det sociala samspelet. Den främre regionen är den scen där framträdandet äger rum och kännetecknas av hövlighetsnormer och att tillfredsställa publiken. Den bakre regionen handlar i stället om andningspaus och trygghet. Den liknas som "bakom kulisserna" och är en plats för avskildhet och avkoppling. Exempelvis kan konferensrummet för socialarbetaren vara främre regionen, en plats för att prestera och leva upp till rollen som socialsekreterare. Den bakre regionen kan i detta exempel vara fikarummet eller det personliga kontoret där denne kan andas ut och slippa publikens förväntningar. Den egentliga distinktionen regionerna emellan är beteendemönstret för aktören och de bestäms utifrån ett bestämt framträdande. När vi går från den bakre regionen till den främre tenderar vi att korrigera hållning, rätta till kläder och anta ett anständigt ansiktsuttryck (Goffman 2015:97ff).

### 3.1.2 Aktörer, roller och skådespel

Goffman (2015) menar att världen är en scen där vi förväntas spela olika roller av oss själva. För att kunna spela rollerna skickligt använder vi oss av *rekvisita* i form av "lämpliga" gester, yttranden och rörelser. En läkare skall exempelvis inte bara bota sina patienter och skriva ut läkemedel, utan förväntas agera som en läkare inför sina patienter och kollegor. Till hjälp har läkaren rekvisita i form av en vit rock, ett par pennor i bröstfickan, ett stetoskop samt ett speciellt rörelsemönster och tonfall på rösten (Heidegren & Wästerfors 2010).

Tre roller är centrala utifrån ett givet framträdande: de individer som agerar, även kallad aktörer; *publiken* som tar del av agerandet samt de *utomstående* som varken agerar eller deltar eller behöver vara närvarande vid framträdandet. De tre olika rollerna begripliggörs utifrån sin funktion, vilken region de har tillträde till men också den information de besitter (Goffman 2015:129ff). Rollen som *aktör* har den individ som är den gestalt som gör entré på scenen där pjäsen äger rum. Inom dessa finns *huvudrollen* som utgörs av aktören som har den självklara rollen på scenen och *medaktören* som i denna interaktion lätt kan bytas ut (ibid.:73f: 218f). Aktörerna tar på sig en rollgestalt som speglar den förväntade rollen för situationen. Om en person möter en nära vän och ger denne en omfamnande kram ses detta som att aktören försöker definiera situationen som ett möte mellan nära vänner. Det skapar en förväntning på mottagaren att agera på samma sätt, det vill säga som en nära vän, och besvara kramen men även utbyta varma och förtroliga fraser. I denna teori är rollgestalten det som studeras och inte personen bakom. Därmed vilar begreppen på att det inte är olika personlighetsegenskaper som styr vår uppfattning om oss själva, utan våra handlingar och andras reaktioner på dem (ibid.:73ff). I studiens kontext kan det liknas som att socialsekreteraren är i huvudrollen och klienten är medaktören eftersom fokuset är att undersöka socialsekreterares erfarenheter och uppfattningar. Varje aktör i interaktionen kan kontrollera och styra vad de uppvisar och vad de gör tillgängligt för publiken. Det fundamentala med uppvisningarna är huruvida dessa roller upplevs som trovärdiga eller icke-trovärdig (Goffman 2015:9ff:49ff).

### 3.1.3 Framträdande, fasader och representationer

Den samlade aktiviteten som en viss aktör framför under pjäsen kallas för *framträdandet*, detta kan handla om en klients framträdande i ett möte med en socialsekreterare på socialtjänsten, och vice versa. Publiken, tillsammans med medaktören, har makten att bedöma och leta efter tecken på om framförandet är sant eller falskt, trovärdigt eller icke trovärdigt. Aktören kan då bli tvungen att uppvisa en del karaktäristiska drag som denne kanske inte vill.

En uppvisning av exempelvis tårar, skratt, förvåning eller tacksamhet kan i dessa fall exponeras (ibid.). Exempelvis klientens förvånade ansiktsuttryck när socialsekreteraren tar fram bevis på att denne fått in mer pengar än vad som dokumenterats. Att spela en överdriven eller falsk rollgestalt kan även medföra vissa risker. Eventuella hemligheter eller dolda sanningar kan uppfattas och aktören riskerar därför att bli avslöjad, avvisad eller förnedrad. För att minimera denna risk måste aktören avstå eller dölja vissa handlingar eller beteende som är oförenliga med rollen som spelas. Situationen kan då framstå som att aktören är idealisk för rollen och publiken godtar gestaltningen, när det i själva verket kan vara så att aktören kämpat hårt för att passa in i rollen (ibid.).

När en aktör spelar en redan etablerad social roll finns fastlagda *sociala fasader* som upprättats för den specifika rollen. En given social fasad blir därmed ofta kopplad till stereotypiska förväntningar över hur rollen förväntas vara, exempelvis hur fattiga, rika eller missbrukare ska agera och bete sig. Sådana sociala fasader kallas då för *kollektiva representationer*. Det händer även att vissa grupper eller individer söker sig medvetet och/eller aktivt till specifika scener. Dessa grupper satsar ofta tid och energi på vissa roller och reducerar vissa manér för att tillhöra de specifika grupperna (ibid.:30ff). Det händer även att serviceyrkenas representanter som tillhör akademiska eller byråkratiska yrken etcetera livar upp sitt manér med rörelser som uttrycker sakkunnighet och integritet. Med detta vill de ofta förmedla en professionalitet och säkerhetsställa en fördelaktig definition av deras service eller produkt. I och med detta tar ofta den personliga fasaden ett steg åt sidan för att kunna ge individen möjlighet att framställa sig själv som denne helst skulle vilja synas vara (ibid.:73). *Självpresentationen* av sig själv i en specifik roll innebär att aktören ger uttryck för olika delar av subjektet på ett renodlat sätt. Det ligger därmed i individens intresse att utföra självpresentationen så trovärdigt som möjligt. Om så är fallet blir det möjligt att kunna styra och kontrollera medaktören eller publikens beteende, reaktioner och bemötande av sig själv. Medvetet eller omedvetet försöker aktören genomföra intrycksstyrning av interaktionen för att minimera riskerna av obekväma incidenter eller för att rädda ett framträdande (ibid.:13ff). Det är extra viktigt för klienten att framföra en trovärdig självrepresentation i interaktion med socialsekreterare eftersom det påverkar tillförlitligheten som klienten tillskrivs och därmed slutgiltiga myndighetsbeslut (Sahlin 2019).

#### 3.1.4 Team

När det existerar två eller fler aktörer på en scen som samarbetar med varandra benämns det som *team* (Goffman 2015:75). I teamet krävs det att aktörerna har förtroende för varandra och

samtidigt är beroende av den andra för att kunna framföra en trovärdig uppvisning. Under uppvisningen döljer ofta teamet vissa omfattningar och karaktärer av sitt samarbete för publiken. Teamet kan även genomföra ett framträdande för en publik som inte behöver vara närvarande för att bevittna framträdandet. Att existera som ett team är ofta socialsekreterarens mål för relationen mellan dem och klienten, för att kunna behålla ett bra samarbete och god allians. Samtidigt har varje teammedlem, under ett teamframträdande, möjlighet att sabotera framställningen genom att uppvisa ett olämpligt uppträdande. Därför är varje teammedlem tvungna att lita på att den andre betar sig inom ramen för vad som är lämpligt för framträdandet i pjäsen (ibid.:75ff).

För att kunna upprätthålla ett trovärdigt framträdande som ett team krävs ett gott samarbete där båda parter måste förlita sig på att teamets hemligheter inte når ut till utomstående i publiken. Dock finns det olika roller som medlemmar i publiken har som kan ge dem rättigheten att få tillgång till framträdandets hemligheter. Dessa roller kan därmed skaffa sig en uppfattning om förhållandena bakom kulissen. Till skillnad från teammedlemmarna har en sådan rollgestalt ingen del av de risker, skyldigheter eller belöningar som ingår i teamets prestation. Denna rollgestalt kallas för servicespecialisten (Goffman 2015: 136ff). Samtidigt som specialisten får ta del av teammedlemmarnas hemligheter får inte de andra ta del av motsvarande från specialisten. Å ena sidan kan denna roll ses tillägnas mig, jag som skriver denna studie och som senare kommer intervju socialsekreterare om deras erfarenheter av möten med klienter. Jag får därmed tillgång till teamets, som i denna kontext är socialsekreteraren och klientens hemligheter, utan att de får ta del av mina. Å andra sidan är denna roll komplex och kan vridas och vändas på till fördelar och nackdelar. Eftersom specialisten sitter inne med anförtrödda hemligheter har denne även möjlighet att med sin nyvunna information skaffa sig förmåner av de agerande vilkas hemligheter denne känner till; vilket förtydligar rollens komplexitet och avsikt. Oavsett servicespecialistens ändamål beskrivs den kortfattat som en individ som inte hör till det agerande teamet men som trots det får tillgång till området bakom kulisserna och till information och hemligheter (ibid.:140ff).

### 3.2 Foucaults teori om makt

Enligt Foucaults (2003) teori om makt, är inte makt ett förtryckande system som endast verkar uppifrån och ner; den är koncentrerad till institutioner men inte begränsat till dem. Foucault menade att makten inte ska förstås som om det vore en enskild individ eller gruppens ägodel,



egenskap eller rättighet. I stället ska makt ses som en relation mellan individer. Den finns inte i någon fast form utan i en mängd föränderliga maktrelationer. Den är inte fysiskt greppbar, inte heller abstrakt. Den lockar och förför samtidigt som den stöter bort och väcker motstånd. Makten samlar in ett vetande och vi använder det för att diagnostisera, betygsätta och rangordna människor. På så sätt tolkas teorin som att makten skapat individen. Alla människor kan jämföra sig med ett genomsnitt och vad som betraktas som ”normalt” och utifrån det har normen vuxit fram. Vi kan detektera olikheter och skillnader mellan individer genom erfarenheter, historia, journal, slutbetyg och meritförteckning. Enkelt sammanfattat är makt kunskap i och med att makten producerar kunskap. Där makten befinner sig bestäms också vad som räknas som kunskap. Exempelvis kontaktar individen läkaren för att få hjälp med åkommor och sjukdomar. Läkaren ställer därefter en diagnos och skriver ut läkemedel som ska lindra besvären och informerar om vad som kommer ske härnäst. Dock är inte makten koncentrerad till läkaren eftersom makten inte går att begränsa. Enligt Foucaults teori är makten rörlig; någon som är föränderligt. Detta betyder att makten inte är en ensam individs egenskap eller ägodel. Det är inte något varaktigt eller statiskt tillstånd, utan något som nyttjas i en oändlig växelprocess. Enligt Foucaults teori om makt ska makten alltså ses som en levande organism vars uppgift är att omintetgöra de befintliga systemen och forcera fram nya. I en relation med ojämn maktfördelning, så som socialsekreterare och klient, kommer naturligt parten i underläge försöka jämna ut balansen. Det innebär att där det finns makt finns även alltid *motmakt*. Den ena kan inte existera utan den andra, utan existerar i samspel med varandra (Foucault 1980).

Sammanfattningsvis belyser de två teorier interaktion och sociala möten. Goffmans (2015) dramaturgiska teori belyser roller och rollgestaltningar och hur vi använder oss av bakre och främre regioner. Denna teori ger en inblick i hur aktören axlar olika roller av sig själv och hur interaktionen med andra kan fungera i sociala möten. Foucaults (1980) teori om makt förklarar makt som något rörligt och som kan förflyttas i rummet. Makt och motmakt existerar i samspel med varandra och kan inte existera utan den andra. Denna förståelse kan underlätta i förståelsen för klienters beteende med hemlighetshållanden som ett försök att jämna ut maktfördelningen. Samstämmigt menar de att världen är uppbyggt av individers uppfattningar om den. Deras gemensamma syn på verkligheten är abstrakt där individen konstruerar sin egen värld utifrån sin förutsättningar och tidigare erfarenheter och i samspel med omgivningen.

## 4. Metod

Kapitlet syftar till att belysa och förklara de metodologiska val som ligger till grund för studien. Här följer ett konkretiserande över de metodologiska val som disponeras på följande sätt; metodval, vetenskapsteoretisk utgångspunkt, studieobjekt, urval, intervjuer, analysmetod, studiens kvalitet, forskningsetiska övervägande och en avslutande kritisk reflektion över min egen roll i processen.

### 4.1 Metodval

I ramen för socialvetenskaplig forskning finns en mängd variationer av traditioner och metodologiska ståndpunkter (Eliasson-Lappalainen, Jacobsson, Meeuwisse & Swärd 2008: 17ff). De olika varianterna av metoder grundar sig i olika epistemologiska och ontologiska antaganden. Metodvalet för en studie återspeglar därför olika synsätt på kunskap, människan och samhället. Tillvägagångssätten kan delas upp i en kvalitativ och kvantitativ forskningstradition (Bryman 2018: 66ff). Denna studie tar sin utgångspunkt i kvalitativ metod, som ligger i linje med studiens syfte och frågeställningar. Detta utgångsläge fordrar en empiriinsamling som producerar kunskap i form av förståelse och har som ambition att upptäcka, tolka och förstå människors kultur, samspel och uppfattningar (Bryman 2018: 459ff; Kvale & Brinkmann 2009: 18f; Patel & Davidson 2019; Trost 2010: 31f). Denna studie efterfrågar inte ”rätta” svar eller absoluta sanningar utan har som syfte att hitta och urskilja egenskaper om ett bestämt fenomen (Patel & Davidsson 2003). Den valda forskningsmetoden ger därför kunskap om och beskrivningar av den mänskliga världen som socialsekreterarna lever i. Den karakteriseras därför också på olika sätt eftersom den bygger på de intervjuade socialsekreterarnas erfarenheter och upplevelser av verkligheten (Kvale & Brinkmann 2009).

### 4.2 Vetenskapsteoretisk utgångspunkt

För att förstå fenomenet lögn och socialsekreterares uppfattningar om den i mötet med klienter, ser jag som relevant att lyfta fram det perspektiv som vägleder mig. Jag använder mig av det socialkonstruktivistiska perspektivet som utgångspunkt för studien. Det socialkonstruktivistiska perspektivet och dess anhängare utgår från att verkligheten bestäms av den studerande själv och i interaktion med andra. Den är alltså beroende av de mänskliga mentala aktiviteterna och är en produkt av intellekt. Människlighetens komplicerade intellekt konstruerar verkligheten och strukturer är beroende av tolkning och sociala erfarenheter

(Johansson 1999). Därav kan sägas att innehållet i denna studie utgår från det socialkonstruktivistiska perspektivet, dvs. det är min tolkning och analys av deltagarnas uppfattningar om lögn inom socialtjänsten. Studiens analys och resultat har inte som åtanke att bidra med en objektiv sanning om lögners förekomst, utan bidra med ett perspektiv om hur lögn kan uppfattas och erfaras utifrån socialsekreterarnas tolkning av den. Varje deltagare i studien har sina egna erfarenheter vilket påverkar deras syn och tolkning av lögn i deras arbete. De har även olika specialiseringar inom yrket, som i hög grad påverkar hur de tolkar sin verklighet. Detta synsätt har jag använt mig av genomgående i studien för att tolka begrepp och fenomenet lögn i socialtjänsten.

I studiens kapitel om kunskapsläge presenteras forskning som på ett sätt överger det konstruktivistiska tänkandet och övergår till ett realistiskt perspektiv med kvantitativa forskningresultat. Anledningen till att dessa forskningar finns med i en annars socialkonstruktivistisk studie är på grund av att göra begreppet lögn mer greppbart och konkret. En central skillnad mellan de två perspektiven är den teoretiska grund de vilar mot. Anhängare av realismen och dess teoretiska utgångspunkt antar att det existerar en objektiv verklighet, vilken ser likadan ut för alla mänskliga varelser (Guba & Lincoln 1989: 89). Det konstruktivistiska perspektivet menar däremot att det inte existerar en objektiv verklighet. Verkligheten är något som är internt för individen och följaktligen uppfattas olika av alla individer. Uppfattningen, och hur en tolkar verkligheten är beroende av vilken förförståelse individerna har och vilka erfarenheter denne bär med sig. Det innebär att min vetenskapsteoretiska syn genom studien utgår från att det "normala" utgångsläget är en konstruktion av individen själv (Anttila 2006; Åsberg 2000). Alla människor kan jämföra sig med vad som betraktas som genomsnittet och det "normala" och utifrån det växer normen fram (Foucault 2003). Det innebär även att teorier som väljs ut och språkbruket som används utgår från antagandet om att förståelsen av omvärlden är knuten till aktörer och deras erfarenheter (Vygotskij 1999).

### 4.3 Studieobjekt

Inläsning av forskningen om lögn mellan klienter och socialsekreterare i socialtjänsten började i ett tidigt skede under studien och utgjorde en grund för ämnet, frågeställningar och intervjufrågor. Valet av studieobjekt utvecklades under denna första period av inläsning av forskning och teori. Här blev det klart att valet av studieobjekt var socialsekreterares uppfattningar och upplevelser av klienters lögn. Jag behövde då förstå interaktionen dem

emellan och förstå gruppen som klienter och socialsekreterare representerar. För att förstå lögner och hur en känner igen den kombinerade jag relevant forskning om lögner och dess uttryck med underliggande faktorer som leder till att lögnen berättas och uppfattas.

#### 4.3.1 Urval

Studien bygger på en icke-sannolikhetsbaserad urvalsmetod där ett ändamålsenligt urval använts. En icke-sannolikhetsbaserad urvalsmetod innebär ett visst beslut om vilka som ska ingå i urvalet för undersökningen. I denna urvalsmetod tillhör bland annat ändamålsenligt urval som grundar sig i att intervjupersonerna valts utifrån deras relevans för forskningsfrågorna (Denscombe 2018). Denna form av urval utgörs av en grupp informanter som delar en gemensam upplevelse av fenomenet och väljs ut på grund av deras attribut och erfarenhet om undersökningsområdet (Lundén 2020). Enligt det ändamålsenliga urvalet byggs principen att man ska få ut bästa möjliga information genom att handplocka intervjupersoner. Baserat på relevans för studien och erfarenhet inom området, väljs de objekt som man känner till sedan tidigare och som man tror kan ge största möjliga värde (ibid.). Denna urvalsmetod har tillämpats i denna studie.

I studien har sex socialsekreterare intervjuats och en mättnad i empirin anses ha uppnåtts i de teman som undersökts. Inom kvalitativ forskning återfinns inte några fastställda riktlinjer för urvalets storlek, inte heller hur det bör ske (Ahrne & Eriksson-Zetterquist 2016:42; Bryman 2018: 495ff). Tillvägagångssättet är inte representativt för något stickprov i statistisk bemärkelse. Däremot bedömer jag att antalet är tillräckligt för analysens mättnad i studien. Mättnad anses uppnås när forskaren känner igen svaren i intervjuprocessen, samt när svarsmönstren hos informanterna återkommer i intervjuer (Ahrne & Eriksson-Zetterquist 2016). Tidigt under intervjuprocessen märkte jag att informanternas berättelser var likartade. Jag ansågs få en tillräcklig tolkning av informanternas egen förståelse för lögner i möten med klienter utifrån deras egna referensramar. Jag gjorde utifrån detta en bedömning att jag uppnått en betryggande mättnad för studiens empiriinsamling (ibid.: 42f). Kravet att delta i studien var att intervjupersonerna har en socionomexamen, erfarenhet av att arbeta på socialtjänsten samt hade arbete med nära klientkontakt. De tre urvalskriterierna utformades innan kontakt togs med deltagarna och tjänade som mina inklusionskriterier. Samtliga informanter är socialsekreterare och arbetar eller har arbetat inom socialtjänsten med olika yrkesområden. Fyra av informanterna har erfarenhet inom utredning och/eller uppföljning med barn. En informant har erfarenhet inom ekonomiskt bistånd och en inom missbruksproblematik på vuxenhet. De har i genomsnitt 8 års erfarenhet inom

socialtjänsten i Sverige från olika län och kommuner i Skåne, Stockholm och Västmanland. Två av intervjupersonerna är män och fyra är kvinnor och är i mellan 25–33 år. Samtliga är utbildade socionomer från olika lärosäten i Sverige. Jag är/ var ytligt bekant med de informanter jag intervjuade. Min roll som forskare diskuteras i kapitlet om forskningsetiska överväganden.

#### 4.3.2 Avgränsningar

Flertal avgränsningar har gjorts i samband med studiens struktur för att på så sätt möjliggöra ett arbete med god kvalitet. Avgränsningar är även oundvikligt i skapandeprocessen av studien för att effektivisera och behålla en röd tråd genom arbetandet av studien. Generellt för studien har inte fokus legat på hur väl specifika kriterier och metoder fungerar för att avslöja lögnen och sanningar, inte heller i vilken mån bedömningar ger uttryck för fördomar eller hur institutionella identiteter eller yrken skapas och legitimeras. Det har snarare handlat om att få inblick i betydelsen av lögnen och vad socialsekreterare baserar sina trovärdighetsbedömningar på, alltså varför de litar på vissa klienter och andra inte; hur de förhåller sig till lögnen samt hur detta går till i det dagliga klientarbetet. För att ta reda på det behövde jag avgränsa mig till vad trovärdighet bygger på, vad relationen har för roll för dessa bedömningar och vad de individuella rollerna har för inflytande på relationen. Att jag intervjuade socialsekreterare som hade erfarenhet av missbruk, ekonomiskt bistånd och utredning handlade om att jag ville få en yrkesbredd inom socialtjänstens kompetens.

Avgränsningar till tidigare forskningar i databasen LubSearch gjordes som följande:

**Search words:** Psychology, deception detection, lie\*, social work\*, client\*, social service

**Limiters:** Accessible at Lund University, Peer reviewed

**Material types:** Academic journals

**Subject:** deception, cues, deception detection, lying, social work, relation, social service

**Language:** English

**Publication:** British journal of social work; social work; international social work; journal of social work education; research on social work practice; qualitative social work; human relations; communication research; annual review of psychology; applied cognitive psychology; frontiers in psychology; journal of experimental social psychology; deception detection: advances in forensic psychology; human learning journal of practical research & applications; journal of personality and social psychology; social behavior.

**Rejected words:** NOT children, gender, language

#### 4.3.3 Intervjuer

Inledningsvis frågades sju intervjupersoner varav en valde att inte medverka. Personen valde att inte medverka på grund av att denne ansåg sig själv inte kunna bidra med tillräcklig information. Informanterna som valde att medverka ställde sig positiva till studiens syfte och genomförandeplan. Många påpekade att mer studier om socialtjänsten är viktigt och högst relevant och valde därför att delta. Fem av intervjuerna genomfördes därefter i fysiska möten och en via videosamtal. Samtliga tog plats i totalt fyra olika städer runtom i Sverige.

Intervjuplatserna valdes ut efter intervjupersonernas egna preferenser och tog mellan 40 – 120 minuter. Samtliga intervjuer spelades in genom audioinspelning för att sedan transkriberas och kodas. Transkriberingarna utgjorde totalt 44 tätskrivna A-4 sidor med typsnittet Times New Roman 11 p med 1,5 radavstånd med totalt 18 648 ord. Under transkriberingen uteslöts en del tilläggsord så som ”ehm” och ”liksom” samt upprepningar, interna liknelser och vissa svordomar som inte hade betydelse för kontextens mening eller innehåll. I vissa avseenden behölls det för att förtydliga sinnesstämningen eller attityder, i den mån det kändes nödvändigt.

Jag konstruerade en semistrukturerad intervjuguide (se bilaga 1) med öppna frågor för att kunna öppna upp för spontan information om attityder och företeelser. Valet av semistrukturerad intervjuguide gjorde det möjligt för informanterna att berätta fritt om sina erfarenheter. Det gav samtidigt mig som intervjuare utrymme för följdfrågor. Ambitionen var att skapa en avslappnad intervju med socialsekreterarna för att få deras perspektiv och tolkning på lögner från klienter. Intervjuguiden utformades utifrån tidigare forskning och insamlad litteratur för att kunna besvara studiens frågeställningar. Efter inledande frågor om dem själva och deras yrke nämnde jag forskning (Mann, Vrij, Leal, Granhag, Warmelink & Forrester 2012; Vrij & Lochun 1997; Vrij & Semin 1996) som beskrev att personer tar mer ögonkontakt när de ljugar samt studier (DePaulo, Lindsay, Malone, Muhlenbruck, Charlton & Cooper 2003; Leal & Vrij 2008) som visade att personer tenderar att blinka oftare innan de ljugar. Jag nämnde även forskning som sa att socialarbetare kan uppfatta lögner och sanningar med ca 50% korrekthet (Vrij et al. 2006). Jag gjorde detta för att ha gemensamt diskussionsunderlag men gick inte in i detalj utan nämnde forskningsresultatet. Diskussionsresultaten för dessa frågor är dock inte med i den slutgiltiga analysen.

Jag ville väcka funderingar hos informanterna som kunde komma att bli relevanta för studiens innehåll och analys. Vi diskuterade sedan om intervjupersonerna ansåg denna forskning som rimligt utifrån deras egna erfarenheter. Forskningsresultaten presenteras kort som en del av intervjufrågor – se intervjuguiden i bilaga 1.

## 4.4 Analysmetod

Tolkningen av empirin har skett i växelverkan med teorin utifrån en abduktiv hållning. Abduktion är förtjänstfull eftersom den inkluderar moment av både induktion och deduktion (Alvesson & Skoldberg 2017). Genom att kombinera de två till ett abduktivt förhållningssätt har det möjliggjorts en pendling mellan empiri och teori. Enligt denna vetenskapliga ansats kan teorierna både sägas utgöra entré till den empiriska analysen och reflektionen av den (Bryman 2018).

För att koda materialet använde jag mig av tematisk analysmetod där jag efter transkriberingarna fokuserade på att finna mönster i datainsamlingen. Jag använde mig av denna metod för att den syftar till att organisera data (Bryman & Bell 2011). Genom att koda materialet kunde jag lätt navigera mig i materialet för att få en helhetsbild över analysen. Denna form av analys använde jag för att analysera, identifiera och återge mönster eller olika teman som man finner relevant i empirimaterialet. Jag utförde den tematiska analysen enligt följande sex steg (enligt Braun & Clarke 2006):

Bilda bekantskap med materialet. Inledningsvis bekantade jag mig med materialet och eftersom materialet endast är insamlat av mig fanns en sedan tidigare vetskap om datan. För att skapa en helhetsbild över materialet läste jag igenom all data för att samtidigt fundera över vilka teman och mönster som skapats.

Inledande koder. I detta steg formades inledande koder och materialet organiserades efter relevanta upptäckter och mönster. För att fortfarande kunna se vilken informant som sa vad, färgkodades varje informant i olika färger.

Para ihop koder. Färdiga kodningar parades ihop som följde samma tema och grupperades efter motsvarande. Ur de sammansatta temana skapades följande: *Synen på lögn, förhållningssättet till lögn, bedömning, tecken på lögn, emotioner, motiv*.

Skapa tema. Därefter granskade jag de skapade teman. Till detta steg tillhör det att fundera på om vissa teman har för lite underlag eller om en del ska sättas ihop eller tas bort. I detta steg sammanfördes *synen på lögn* med *förhållningssättet till lögn* samt *tecken på lögn*

med *emotioner* och ett nytt tema uppstod med *socialsekreterares kunskaper kring lögner, makt och känslor kring lögner*.

Identifiera slutgiltiga teman. I det näst sista steget identifierade jag varje tema som ingår i den slutgiltiga analysen samtidigt som jag analyserade materialet i relation till temat och frågeställningarna men även till huvudsakliga syftet. Allt empiriskt material har bearbetats och analyserats och kopplats till den teoretiska referensramen. Dessa teman representerar en generell överblick över de slutgiltiga teman som senare skulle komma att bli: *lögners förklaringar, moraliska konfliktzoner, trovärdiga informationskällor, maktfördelning och att avgöra klienters trovärdighet & tecken på lögn*. För att underlätta för läsaren och göra det lättare att navigera bland de teoretiska begreppen blev det klart att en begreppsförtydligande behövdes. Eftersom begrepp från Goffmans (2015) dramaturgiska modell och Foucaults (1980) teori om makt kan ge upphov till olika tolkningar återges därför definitioner i bokstavsordning för begreppen som åskådliggörs i teorin och analysen:

<i>Agera</i>	Skådespelet som äger rum på scenen.
<i>Aktör</i>	Individer som vistas på en scen, företrädesvis socialsekreterare och klient.
<i>Bakre regionen</i>	Den delen av scenen som publiken inte får ta del av, exempelvis fikarummet.
<i>Främre region</i>	Den delen av scenen som är offentlig för publiken, kontoret på socialtjänsten.
<i>Kollektiva representationer</i>	Publiken och aktörer vet hur en rutin ska spelas och vilka fasader som är kopplade till rollen, företräddandervis rollen som socialsekreterare eller missbrukare.
<i>Manus</i>	Pjäsens självklara fraser och konversationer.
<i>Motmakt</i>	Motstånd till maktfördelningen.



<i>Pjäsa</i>	Framträdandet på scenen.
<i>Publik</i>	Utgörs av samhället och består av människor, vilka är presumtiva åskådare till pjäsen, närvarande eller icke närvarande.
<i>Regissör</i>	Regissören besitter makt i att tolka manus och styra framförandet. Socialsekreterare utgör regissören på socialtjänstens scen.
<i>Rekvisita</i>	Har ett starkt symboliskt värde och är samtidigt ett fysiskt objekt som klienten kan ta med sig från scenen. Den vanligt förekommande rekvisitan är ansökningsblanketter och stödet som ges.
<i>Roll/rollgestalt</i>	I empirin återfinns företrädesvis rollgestalterna klient, socialsekreterare, socialsekreterare och missbrukare.
<i>Scen</i>	Där pjäsen äger rum på främre regionen, företrädesvis i möte på socialtjänstens kontor.
<i>Självpresentation</i>	En själv i en specifik roll som innebär att aktören ger uttryck för olika delar av sig själv.
<i>Sociala fasader</i>	En etablerad social roll har fastlagda sociala fasader som upprättats för den specifika rollen, exempelvis fattiga, rika eller missbrukare.
<i>Team</i>	Klient och socialsekreterare bildar tillsammans ett team och samarbetar på scenen.
<i>Utomstående</i>	Varken agerar eller deltar i pjäsen eller behöver vara närvarande vid framträdandet.

Det sista steget enligt Braun & Clarkes (2006) tematiska analys var att sammanfatta texten i analysen. Jag skrev därför avslutningsvis ner en sammanfattande text som sammanfattar empirimaterialet och förmedlade validiteten i analysen. Denna text gav en kortfattad och sammanhängande bild av informanternas samlade syn på temat. Följande steg beskrivs viktiga och följer Braun och Clarkes (2006) rekommendationer för en tematisk analysmetod. Jag valde därefter representativa exempel på utdrag från transkriberingen som syftar till att spegla informanternas samlade synsätt. Citaten som presenteras under varje ämne i analysavsnitten är delar tagna från det transkriberade materialet som kodades under teman. Citaten varierar i omfattning från korta meningar till längre resonemang. Enligt Potter (1997) exponeras studien och informanternas synsätt genom att låta analysen omfatta även längre intervjuцитat. Detta på grund av att läsaren inte behöver förlita sig på min förmåga att korrekt kunna återge vad informanterna berättat. Jag lät även mina egna relevanta utlägg eller frågor vara kvar i en del utdrag för att illustrera min och informantens sampel under intervjutillfället. Jag lät dem vara kvar i utdrag där jag tyckte de bidrog med en ytterligare riklighet i analysen.

De kortare citaten innebär inte en fattigare illustration utan betyder endast att de i sin helhet gav en koncis relevans för innebörden. Blandningen av långa och korta citat gav mig möjligheten att gestalta en rik helhetsbild utan att alltför mycket fragmentera materialet så pass att de mister sin mening.

## 4.5 Studiens kvalitet

Forskare inom kvalitativa studier förhåller sig olika till begreppen validitet och reliabilitet när kvaliteten i studien ska mätas (Bryman 2018:465ff; Kvale & Brinkmann 2014:295ff). En del forskare förespråkar begreppen medan andra anser att de inte bör användas inom kvalitativ forskning och i stället bör ersättas med andra begrepp som tillförlitlighet, eller tas bort helt. I denna studie kommer jag använda mig av begreppen *tillförlitlighet* och *äkthet* som går i enighet med en kvalitativ anda (Guba och Lincoln 1994: 114; Bryman 2018: 470).

Äkthet översätts som ett återgivande av en rättvis bild, som också kan innebära förändrade inställningar till fältet som undersöks (ibid.). Äktheten säkrades under bearbetning av materialet, genom att lyssna på och läsa igenom materialet upprepade gånger. Den säkrades ytterligare genom att ge empirin stort utrymme i analyskapitlet.

Tillförlitlighet i kvalitativa studier består av fyra delkriterier som innefattar 1) pålitlighet, 2) trovärdighet, 3) överförbarhet samt 4) möjlighet konfirmera (Guba och Lincoln 1994: 114). Trovärdigheten i denna studie återspeglas i redogörelsen för tillvägagångsättet

och transparensen i detta metodkapitel. Inspelning av materialet i intervjuprocessen eliminerar egna omformuleringar av informanternas syn på ämnet. Detta görs tydligt i transkriberingen där exakta och korrekta anteckningar görs. De ger tillförlitlighet till materialet då jag senare kan gå tillbaka för att kontrollera att samtliga åsikter och attityder informanterna hade är deras egna. Att informanterna under intervjutillfällena gavs möjlighet att verifiera och dementera att jag förstått dem korrekt säkrar även tillförlitligheten (jmf. Bryman 2018: 467f). Pålitligheten, som kan likställas med reliabilitet, återspeglas i noggranna beskrivningar av tillvägagångssätt i detta metodkapitel för att även här sträva efter transparens utifrån medvetna och noggranna val (Bryman 2018:484ff). Överförbarheten i studien säkrades genom att återge fylliga beskrivningar av empiriinsamlingen. Styrkan i resultatet åligger för de som granskar att avgöra. Det jag själv kan säkra är att jag alltid strävat efter största möjliga neutralitet, i den mån det är möjligt, inga medvetna personliga värderingar eller attityder präglar det presenterade materialet (jmf. Bryman 2018: 467ff).

#### 4.5.1 Strävan efter neutralitet och transparens

För att hålla studien tillförlitlig bör forskaren behålla neutralitet, men Kainulainen (2004) menar att idealet om forskarens neutralitet bygger på en myt. Myten om den neutrala vetenskapsmannen som observerar fenomen och drar objektiva slutsatser om den. Det socialkonstruktivistiska perspektivet har kritiserat detta och anser att det inte existerar någon neutral vetenskapsman eller objektiv kunskap; detta eftersom vetenskapen påverkas av forskarens egna värderingar och intressen. All forskning är därmed influerad och motiverad av politiska eller personliga uppfattningar. Det som ofta kännetecknas för kvalitativ forskning är att just forskaren själv är ett centralt redskap i den kunskapsskapande processen; forskarens uppgift blir därför att öppet reflektera över sin egen roll i vetenskapandet.

Neutralitet och objektivitet är därmed komplexa termer och dessa i traditionell bemärkelse kan vara ett nästintill ouppnåeligt ideal. På grund av begreppets komplexitet har jag fokuserat på transparens genom forskningsprocessen. Transparens har jag försökt uppnå genom att öppet reflektera kring risker och min egen roll i sammanhanget. En öppen beskrivning av forskningsprocessens delmoment och reflekterande analys gör forskningsprocessen lätt att följa. Resultatet blir då rimligt och klargjort från snedvridet innehåll eftersom bakgrunden är redovisad för och går att följa i detalj.

Jag har därför eftersträvat neutralitet och objektivitet genom att vara transparent. Detta innebär enligt Polit och Beck (2006) att insamlad data bibehålls med största möjliga neutrala

förhållningsätt samt att granskningsbarheten tydligt redovisas under detta kapitel och presenteras i huvudkategorier, subkategorier och koder. Granskningsbarheten i studien har ytterligare förhöjts genom att lyfta tydliga citat från informanterna såväl som intervjuare i resultatredovisningen. Det faktum att jag som intervjuare har en bekantskap till intervjupersonerna kan enligt Lincoln och Guba (1985) riskera att skada studiens objektivitet; vilket jag kommer redovisa för i kommande avsnitt.

## 4.6 Forskningsetiska överväganden

Inför varje intervjutillfälle informerades informanterna om studiens syfte, hur intervjun skulle gå till, deras rättigheter samt hur länge intervjun skulle komma att ta. Jag informerade dem om Vetenskapsrådets etiska principer för humanistisk och samhällsvetenskaplig forskning (2012) fungerar som en riktlinje. Detta innebär att jag följde de fyra forskningsetiska grundprinciperna. Enligt 1) *informationskravet* upplyste jag deltagarna om de villkor som gäller för intervjun. De inkluderar bland annat att medverkan i intervjun är frivillig och att deltagaren när som helst kan avsluta, utan angivet skäl. Enligt 2) *samtyckeskravet* har intervjupersonerna lämnat muntligt samtycke inför intervjuer. 3) *Konfidentialitetskravet* innebär att uppgifter om informanterna måste avidentifieras för att deras identitet ska behållas skyddat från utomstående. Detta följde jag genom att numrera deltagarna i stället för att namnge dem, för att behålla deras konfidentialitet. Jag har också följt 4) *nyttjandekravet* som innebär att uppgifterna som framkommer under studiens gång inte får spridas eller användas för några andra ändamål än för denna studie (Vetenskapsrådet 2012). Transkriberingen är lagrad på min personliga dator som endast jag har tillgång till. Detta anser jag vara försvarbart då inga namn på intervjupersonerna är dokumenterat. Audioinspelningarna från samtliga intervjuer har eliminerats då rösterna på informanterna kan vara igenkännbara. Efter varje intervju var jag noga med att stanna kvar för att tydligt försäkra mig om att allt kändes bra för intervjupersonen efter intervjun. De fick även chansen att ta bort eller lägga till något i intervjun om så önskades.

### 4.6.1 Min egen roll i processen

Samtliga informanter var jag bekant med sedan tidigare. Jag har mött dem vid en eller två tillfällen i professionella sammanhang och klassar relationen med dem som ytligt bekanta. Jag var medveten om problematiken med att känna informanterna då data kan påverkas av detta och kan ifrågasättas ur ett etiskt perspektiv. Jag valde att intervjua dem utifrån relevans

förforskningsfrågorna och på grund av deras attribut och erfarenhet av lögn inom socialtjänsten. Jag ville få bästa möjliga information från intervjupersonerna och enligt mina tidigare upplevelser av informanterna ansåg jag att de kunde ge mig det.

Ett etiskt dilemma som kan uppstå i situationer som de här kan vara att det frivilliga deltagandet i studien kan påverkas av det sociala tryck som bekantskapen kan tillföra. Relationen kan ha en påtvingande verkan i urvalsprocessen. På grund av empati eller pliktkänsla mot forskaren kan de känna sig tvungna att hjälpa forskaren genom att delta i intervju (Browne 2005). Bekantskapen kan även medföra att informanten ser deltagandet som en tjänst; i vilket denna förväntar sig en gentjänst (Wright, Decker, Redford & Smith 1992). Med denna urvalsprocess kan det därför finnas ett element av makt som forskaren inte alltid är medveten om (Browne 2005). Jag reflekterade över pressen jag eventuellt skulle utsätta mina informanter för och den möjliga skulden deltagare kunde känna som skulle välja att inte delta (Wright et al. 1992).

En annan problematik med att vara bekant med intervjupersonerna kan vara att båda parter har svårt att åta sig den formella rollen som intervjuare och intervjuperson som kanske hade varit lättare vid helt okända personer. I dessa situationer kan det hända att materialet inte blir lika formellt som det annars hade kunnat blivit och uttalanden som skämt och liknelser kan få en mindre formell struktur. Detta ansåg jag inte vara något problem i denna studie under bearbetningen av empirin då mina informanters skratt och skämt bidrog till relevanta nivåskillnader i materialet. Innan och under intervjuerna reflekterade jag över de olika rollerna, i Goffmans (2015) mening, som vi har mot varandra och hur rollbytet kan vara en strid i oss själva. Innan har vi tillsammans haft roller som bekanta när vi träffats, men under intervjutillfället skulle vi ta på oss en annan roll; rollen som intervjuare och intervjuperson. Att helt plötsligt byta roller och omdefiniera situationen och pjäsens mening är inte alltid lätt. Balansen mellan de två kan bli en svår övergång. Jag upplevde inte rollerna som klartdefinierade och min rollgestalt som bekant lyste emellanåt igenom min roll som intervjuare, vilket den kan ha gjort även för mina intervjupersoner. När jag under den första intervjuens gång slutade kuva rollen som bekant och slutade låta dem tävla mot varandra, upplevde jag en växelverkan mellan rollerna. Båda var framträdande i en växelverkan när de behövdes; vilket jag upplevde som berikande för materialet och diskussionerna. Sedan är jag medveten om att jag som intervjuare antar mig rollen som specialisten (denne som får ta del av hemligheterna som sker bakom kulisserna) och att det kan sätta mig i en maktposition som kan ha påverkan på bekantskapen efteråt (Goffman 2015). Jag har dock ingen kontinuerlig relation med dessa intervjupersoner och har inte heller haft någon kontakt med under flera år,

så visserligen kan jag överskatta den bekantskap jag tilldelar oss. Å andra sidan ville jag vara förberedd på eventuella faktorer som kan komma att ha påverkan på intervjumaterialet. En annan faktor som kan spela in på materialet när jag valt att intervjua personer från mitt eget nätverk kan vara att individer tenderar att umgås med personer som är lika dem själva. Det kan betyda att när jag använt mig av mitt eget nätverk för intervjudata finns stor risk att materialet kommer spegla mig (Browne 2005).

Browne (2005) menar att användningen av egna nätverk i intervjusammanhang utmanar traditionella uppfattningar av metodologi. Hon argumenterar för att placeringen av forskaren i sitt eget nätverk utmanar synen på objektivitet och distans till "fältet"; och menar att fältstudier inte alltid behöver lokaliseras utanför forskaren själv. Att ha en relation till informanterna kan därför också föra med sig positiva aspekter. Den fria och informella sociala interaktionen mellan mig som intervjuare och informanterna upplevde jag som betydelsefull för samtals utveckling. Jag uppfattade att de talade utan att vara rädda för misstolkningar i sina uttalanden, och att varje intervjutillfälle som avslappnat där intervjun byggde på tillit och öppenhet. Detta skapade en atmosfär där jag fick intryck av att informanterna kunde öppna upp sig för mig och berätta om sina upplevelser, tankar och åsikter utan oro att bli utpekade, misstolkade eller dömda. Intentionen var alltid att skapa utrymme för informanterna att tala fritt om de teman jag frågade om. Med detta sagt, har jag alltid haft riskerna med mig och reflekterat kring neutralitet, makt och transparens. Detta för att hålla det så etiskt försvarbart som möjligt. Forskningsresultatet skiljer sig heller inte påtagligt från tidigare forskning om ämnet vilket kan ses styrka uppsatsens validitet.

## 5. Analys

I denna del av studien presenteras empirin utifrån studiens centrala teman. Den analyseras sedan med hjälp av teoretiska begrepp och sätts i relation till tidigare forskning. Detta kommer att genomföras genom att förankra mina tolkningar av analysen med teorier om lögner, makt och relationen mellan socialsekreterare och klienter. De framträdande teman som återfinns i materialet presenteras under rubrikerna 5.1) Lögners förklaringar, 5.2) Maktfördelning, 5.3) Moraliska konfliktzoner, 5.4) Att avgöra klienters trovärdighet & tecken på lögn, 5.5) Trovärdiga informationskällor.

### 5.1 Lögners förklaringar

Resultat sammanfaller till stor del med tidigare forskning (Sahlin 2019) som menar att klienters allmänna trovärdighet inte alltid bygger på den uppfattade förekomsten av lögner eller förtiganden i uppgifterna. De flesta lögner har socialsekreterarna i studien förståelse för, och klandrar därför inte klienten för att de ljugar. Det uppfattas tvärtom "normalt" för klienten att vid vissa tillfällen ljuga, det vill säga "normalt" enligt socialsekreterarnas egna tolkningar och erfarenheter av tidigare klienter. Lögner från klienter uppfattas i allmänhet som vanligt, naturligt och oundvikligt. Vissa lögner kan dessutom ha komiska inslag och förvandlas till roliga historier och bli en del av de institutionella berättelser som arbetsgruppen återknyter till och upprepar vidare till nya kollegor.

Om testet visar positivt för heroin och så säger han [klienten] att han bara ätit massa vallmofrön... Det händer! (skratt) Första gången får man väl bara okej... Men det kanske inte är så realistisk att det händer flera gånger. Då får du [klienten] väl sluta äta så mycket vallmofrön då! (skratt) (Intervju 6).

Att lögner i många fall motiveras av möjligheten att få större bidrag anses självklart, och också förståeligt. Lögner behandlas därför generellt med förståelse och lätt overseende. Enligt socialsekreterarna tappar inte heller klienten sin allmänna trovärdighet och kan fortfarande ses trovärdig i sin klientroll. Detta behöver nödvändigtvis inte betyda att klienten är trovärdig som individ, eftersom socialsekreteraren är medveten om att denne ljugar. Klientrollen är trovärdig eftersom agerandet (lögner och förtiganden) stämmer överens med rollen som

förväntas av klientrollen. Rollen är inte motsägelsefull och därmed trovärdig i sin självpresentation, trots närvaron av lögner (Goffman 2015).

Min tolkning är att lögner har främst två huvudsakliga förklaringar. Dessa två förklaringar skiljer sig åt beroende på om socialsekreterarna arbetar inom utredning eller inom missbruk och ekonomiskt bistånd. Den främsta förklaringen som de utredande socialsekreterarna anser som moraliskt försvarbart är om lögner antas medföra ett distanserande skydd mot socialtjänstens intrång. Lögner anses då skydda den sårbara individen. Klienten uppfattas ljuga för att denne är rädd och behöver en skyddande mur för att hålla socialtjänsten borta från att göra intrång på privatlivet.

De flesta ljuger i samtal. Ingen är korrekt och det är för att de vill bli rentvådda. Folk är rädda för socialtjänsten. De tror att för minsta lilla kommer de ta våra barn ifrån oss. Fast det egentligen handlar om att man vill stötta, man vill utreda om det finns behov. Det är skam och skuld att vara i kontakt med soc. (intervju 2).

Denna analys överensstämmer med tidigare forskning (Sahlin 2019) att socialsekreterare har förståelse för en del lögner och inte beskyller klienten, och inte heller fråntar dem trovärdighet. Den andra förklaringen till lögner som socialsekreterarna inte klandrar klienten för är om denne ljugar på grund av skam och skuld kopplat till sitt missbruk, eller om lögner och förtiganden förväntas tillföra ett minskat bidragsberoende. Denna senare förklaring på lögner tillhör socialsekreterarna som arbetar med missbruk och ekonomiskt bistånd. Gemensamt för båda grupper är att socialsekreterarna inte förväntar sig att en klient spontant och självmant ska berätta all information direkt, inte heller instämma med problemdefinitionen. Lögner som anses ha ovanstående förklaringar ses i allmänhet inte försämra klientens trovärdighet på lång sikt, utan ses som förståeligt och "normalt" för socialsekreterarens referensramar för den "normala klienten". Detta är jämfört med socialsekreterarnas genomsnitt för det "normala" som vuxit fram och nu betraktas som norm (Foucault 1980).

Deras arbete gick många gånger ut på att försöka få klienten att medge sitt missbruk eller övrig problematik, som orsakar andra, öppet redovisade problem som arbetslöshet eller pengabrist.



Ja det blir naturligt för jag tänker att för många som man träffar blir det en instinkt att försöka dölja något de tror att jag vill veta. Det är det som är svårt, man ska försöka komma in på ämnen som är naturligt att man inte vill dela med andra (intervju 3).

Det påvisade en intressant nyansering beträffande i vilken utsträckning en medgiven lögn eller spontant sanningsenlig uppgift präglade klientens allmänna trovärdighet. Nämligen att paradoxalt nog kan den klient som socialsekreteraren innan inte haft tillit till ändå framstå som trovärdig om denne medger sina problem.

Handlar det om ett barn som blir slagen hemma och föräldrarna ljuger om det, och jag vet att de ljuger då spelar det jättestor roll om de ljuger, för då vill jag inte skicka hem barnet. Hade de däremot varit ärliga och sagt ”vi slår barnet och vi behöver hjälp” då hade det blivit en helt annan outcome. Då skulle jag kunna skicka hem barnet och vara trygg med att de är öppna och vill förändras (intervju 2).

Om bilden av bakomliggande våldsproblematik redan innan börjat anas blir klientens bekännelse den bekräftelse som gör konstruktionen av klienten motsägelsefri och trovärdig. Ett avslöjande som detta ovan tycks ge en ny riktning i relationen som kan börja byggas på tillit. En vändpunkt i samspelet som ger nya mönster träder fram och tidigare lögn och förtiganden ges en förklaring. Ett erkännande som detta kan innebära ett slut på oklarheter och ambivalens huruvida en ska tro på klienten eller inte. Det kan även betraktas som ett sätt att visa förtroende för socialsekreteraren, vilket förbättrar relationen och alliansen dem emellan. Detta aktualiserar det komplexa förhållandet mellan trovärdigheten hos en individ som person, som aktör i en relation, som informationsförmedlare respektive som innehavare av en roll.

Sammanfattningsvis kan klientrollen vara mer trovärdig än aktören som spelar rollen. Aktören kan däremot göra sig trovärdig och därmed skapa bestående tillit för relationen och det framtida arbetet (Goffman 2015). Socialsekreterarnas tillit bygger inte alltid på den uppfattade förekomsten av lögn eller dold information, det kan till och med förväntas av klienten att ljuga i många situationer. Lögn har två huvudsakliga förklaringar: den ena är för att klienten tolkas vilja skydda sig själv mot intrång eftersom denne betraktas som rädd, för situationen eller uppfattas känna skam och skuld. Den andra är för att klienten antas få mer bidrag, alternativt få minskat bidragsberoende. Lögnens förklaring för socialsekreterarnas tillit

förhåller sig därmed olika beroende på vilka klienter de har, hur de kommit i kontakt med socialtjänsten och vad de vill få ut av socialtjänsten.

## 5.2 Maktfördelning

Klienters ilska mot socialtjänsten är ett genomgående tema i talet om interaktion och relation. I materialet framkommer det att klienter kan rikta aggression gentemot socialsekreterarna i form av hot, anmälningar och annan skrämstaktik. Det kan vara mordhot riktade mot dem själva, deras familj och/eller framtida ofödda barn. Denna ilska som klienter uttrycker kan ha grund i en frustration över situationen de inte tycker sig kunna kontrollera. Maktlöshet kan många gånger omvandlas till aggressivitet i strävan efter någon eller något att beskylla (Foucault 1980). Det kan sedan uttryckas i aggressivt beteende på scenen i mötet på exempelvis socialkontoret.

Man tar det personligt fast man vet att det inte är personligt. Man vet ju att det inte är arga på än själv, de är arga på systemet, socialtjänsten (intervju 1).

Aggressiviteten som riktas mot socialsekreteraren försöks att inte tas personligt, men när hot riktas mot individen eller individens familj blir det personligt och svårare att hantera. Generell ilska är lättare att ha överseende och förståelse för eftersom det upplevs riktas mot socialsekreterarrollen och inte mot individen (Goffman 2015).

En annan faktor som kan bringa fram ilska förutom maktlöshet är en ojämn maktfördelning. Många klienter har erfarenhet av socialtjänsten sedan tidigare och har byggt upp en frustration som grundar sig i maktlöshet. I en relation med ojämn maktfördelning kommer naturligt den andra parten försöka jämna ut obalansen (Foucault 1980). Om så är fallet, att person som sitter på makt inte accepteras i sin roll kan det uppstå konflikt, i form av en motmakt. Ilska gentemot symboler som representerar gruppen, makten eller myndigheten är i dessa fall inte ovanligt (Collins 2004). Symboler i detta fall kan innebära väntrummet som klienten ständigt hänvisas till innan möten på socialkontoret. Dessa teorier går i linje med materialet och kan förklara ilskans ursprung och uppkomst från klienten.

Många är väldigt nervösa för att komma till oss även om de har varit i vårt system länge... Vi har ju mandatet. Vi är ju alltid i en maktposition (intervju 4).

Trots att maktaspekten i relationen inte talas om i stor utsträckning under intervjuerna har socialsekreterarna den självklara rollen som makthavare. De har på grund av sin kunskap, sitt uppdrag och av institutionen ett tolkningsföreträde som sätter dem i maktposition. Risker finns alltid för klienten avslås i en ansökan. Det är en ständig påminnelse om den ojämna maktfördelningen i rummet (Svensson, Johansson & Laanemets 2016). Personen som söker bidrag förväntas inte heller ha en hög social status eller akademisk examen, vilket enligt sociala normer och fördomar sätter klienten i ett underläge (Goffman 2015). Detta skulle kunna antas vara förödande för relationen mellan socialsekreterare och klient, men som jag ska visa i detta kapitel är det inte alltid så.

Makt är inte ett system eller en person, det är inte en enskild individs ägodel, rättighet eller personlighet. Makt är en levande organism som rör sig mellan individer i en ständig växelverkan, i en mängd föränderliga maktrelationer (Foucault 1980). Mötet mellan socialsekreterare och klient som i praktiken innebär en ojämn maktfördelning då socialsekreteraren har tillgång till institutionen, kunskap och order behöver alltså inte vara det. Eftersom makt är rörligt behöver inte klienten vara maktlös i möten med socialsekreterare. För att tydligare demonstrera detta presenteras två olika fiktiva situationer i vilket makt och motmakt präglar relationerna (Foucault 1980): En socialsekreterare erbjuder en klient ekonomiskt bidrag om klienten söker ett X antal arbeten och rapporterar dem under en viss period. Socialsekreteraren är den naturliga makthavaren, definierad av rådande riktlinjer. I en situation accepterar inte klienten denna maktfördelning utan upplever den som ojämn, konflikt uppstår och motmakt skapas. I detta läge agerar de inte som ett team eftersom det inte finns något samarbete och därmed inte heller någon allians (Goffman 2015). Risker blir då stora att socialsekreteraren inte får ta del av väsentlig information från klienten (Carlsson 2003).

I en annan situation accepterar klienten förutsättningarna och söker arbeten och mottar bidraget. Klienten har därmed inordnat sig under makten för att kunna hantera sin situation och får det han eller hon är i behov av. I denna sistnämnda situation fungerar makt som en växelprocess, de båda har utnyttjat makten till en positiv kraft som fungerar för båda parter (Foucault 1980). Dessa två situationer är exempel på hur makt kan ligga till grund för relationen mellan socialsekreterare och klient. Den kan fungera som positivt laddad eller negativt laddad makt (Svensson, Johansson & Laanemets 2016). Om aktören, i detta fall klienten, accepterar makten som positiv kan den skapa en allians med gott samarbete och tillit. Tas den i stället emot som negativt laddad kan den söndra relationen och alliansen med ilska och frustration som utgång.

### 5.3 Moraliska konfliktzoner

Vikten av att skapa och behålla en allians med klienten blir snabbt tydligt i materialet, vilket överensstämmer med tidigare forskning om ämnet (Blom & Morén 2015; Bruhn & Källström 2018; Carlsson 2003; Payne 2015; Tjersland, Engen & Jansen 2011). Arbetet möjliggörs genom goda relationer, terapeutisk allians och dialogisk relation. För att uppnå en allians är det viktigt att förmedla trovärdighet, och på så sätt upplevs klienter öppna upp sig mer för dem. Att förmedla ett öppet förhållningssätt gentemot klienten är en strategi för att uppnå ett gott samarbete, att inta ett initialt avvaktande förhållningssätt är ett annat. Att öppet misstänka en klient för att ljuga betraktas inte vara lämpligt. Risken för att alliansen ska försämrans anses för hög. Att vara frågande och öppensinnad bedöms vara en viktig del av relationens byggstenar för att bygga något stabilt och pålitligt. Socialsekreterarna menar att de förväntar sig samma tillmötesgående tillvägagångssätt tillbaka från klienten för att skapa ett samarbete och växelverkan i interaktionen dem emellan. De upplever att om klienten också öppnar upp sig blir arbetet både lättare och mer effektivt. Det stämmer väl med tidigare forskning (Blom & Morén 2015; Bruhn & Källström 2018; Carlsson 2003) om relationer i allmänhet, men även relationer inom socialt arbete där båda parter upplever att en god relation är grundläggande för ett gott samarbete. I vissa fall finns en tidig övertygelse om att klienter inte talar sanning, men att avslöja klienten i det tidiga skedet är inte ett alternativ. Socialsekreterarnas del i en god interaktion och därmed en god relation bygger alltså mestadels på att lyssna på klienten och utgå från att personen talar sanning.

När man träffar en person för första gången så kan det vara väldigt svårt att avgöra vad som är överdrivet och vad som är sanning... ehm... då vill man ju ge en chans till personen även om jag tänker att historien är väldigt orimlig, så om jag vill skapa någon slags relation kan jag inte utgå från att personen ljuger (Intervju 6).

Det framställs ovan som betydelsefullt att inte avslöja klienten i en lögn, även om en i stunden misstänker att personen inte talar sanning. Det verkar vara speciellt viktigt vid första mötet med en främling. Interaktionen mellan socialsekreterare och klient kan betraktas på mikronivå med fasta rolluppsättningar (Goffman 2015). Socialsekreteraren utvecklar bestämda förväntningar på att klienten ska uppfylla sin roll som klient på ett trovärdigt sätt. Normalt kräver hövlighetsnormer att individer respekterar och visar tillit till den andra parten den samtalar med. Inom dessa ramar finns tydliga regler för uppträdandet vid mötet mellan främlingar. En sådan regel bygger på att hövligheten kräver att en person inte öppet

ifrågasätter den andres självpresentation. Det är viktigt att inte få den andre parten att ”tappa ansiktet” (Goffmans 2015). Det existerar även en yrkesetisk norm att inte ha negativa förväntningar på klienter. Att misstänka en klient som ännu inte beslagits med en lögn kan lätt uppfattas som både ogrundat och ohövligt och strider därmed mot både yrkesrollens etiska principer och samhällets hövlighetsnormer. Den yrkesetiska normens förväntningar menar att en arbetare inte bör ha negativa förväntningar på klienter, oavsett om det handlar om enstaka beslut eller långsiktiga relationer. De långsiktiga relationerna kräver mer ofta ett ställningstagande till klientens trovärdighet, som inte korta möten gör. Det behöver inte nödvändigtvis betyda att en tror på klientens konkreta utsaga, men på ett abstrakt plan ändå är övertygad om att yrkesetiska normer bör beaktas. Ett argument för att agera som om en tror på klienten och accepterar dennes uppgifter kan alltså vara grundad av yrkesetiska och allmänmänniska normer (Goffman 2015). En öppen misstänksamhet kan ibland strida mot normerna och principer om att ge alla människor en chans eller att hjälpa de som är i nöd, men även att inte bemöta människor med misstänksamhet. Att i stället luta sig tillbaka och ge klienten en ny chans kan fungera som ett test, eller en utvärdering av klienten. Denna utvärdering kan hända sluta med att klienten tilldelas misstänksamhet och skepticism, och socialsekreteraren bestämmer sig för att inte lita på honom eller henne. Men det betyder icke desto mindre att klienten gavs en ny chans, där relationen annars skulle ha präglats av bristande förtroende.

Jag skulle inte vilja att mina klienter vet att jag tror att de ljugar eller att jag letar efter lögner. Men är jag nog privat att jag ser om ”kan jag bli lurad i denna situation?” att man letar efter sådana saker och det gör jag i jobbet också men det skulle nog inte vara bra för tilliten (intervju 1).

Resonemanget liknar det som tidigare fördes avseende tillit. Citatet beskriver att det inte är bra för tilliten och samarbetet om klienten tror att socialsekreteraren letar efter lögner i klientens berättelser. Dock kan socialsekreteraren ovan ställa sig frågan ”kan jag bli lurad i denna situation?” och därmed hålla ett kritiskt utgångsläge. Att vara medveten om att en kan bli lurad i vissa situationer är ett första steg till att bli bättre på att kunna uppfatta lögner och minska risken för att bli lurad (Kronkvist 2007:108ff).

Interaktioner kan efter den inledande fasen förändras och relationen fördjupas över tid (men det kunde inte ges möjlighet utan avvaktande taktik inledningsvis). I mötet mellan klient och socialsekreterare finns grundläggande krafter som verkar för såväl positiv respons som

förtroende, tillit och samarbete; men även för misstänksamhet och skepticism (Goffman 2015). Båda parter strävar efter ett samspel där interaktionsritualer följs och respekteras. De kommer därmed aktivt verka för att rädda, inte bara sitt eget ansikte, men också den andres; för att undvika pinsamheter och ovänligheter i situationer som försvårar den fortsatta relationen. Båda parter strävar efter ett gott samarbete, klienten för att få ut något önskvärt, som bidrag, eller för att inte försämra sin situation. Socialsekreteraren för att underlätta beslutsfattandet. Att visa tilltro och förtroende, och att framstå som ärlig och trovärdig ligger därmed i båda parter intresse. Dessa faktorer och egenskaper är viktigt att visa upp i sin självpresentation eftersom det är viktiga inslag i samspelet. Detta betydelsefulla samspel och samarbete kan analyseras efter benämning *team* (Goffman 2015), där socialsekreterarna och klienterna är aktörer i. Här krävs det också att de båda har förtroende för varandra och att båda är på ett sätt beroende av varandra (Svensson, Johansson & Laanemets 2016). Trots att socialsekreteraren ofta är regissören för detta framträdande och skrivit manus i form av hur dessa möten kommer gå till är teamet det viktiga för att samarbetet ska fortgå (Goffman 2015). Därför kommer inte socialsekreteraren ta onödiga risker som kan söndra teamet och kommer inte riskera att avslöja klienten i en lögn om allians är viktigt för den fortsatta relationen, nu eller i framtiden.

Beslutet att hålla ett avvaktande förhållningssätt och agera som om de tror på klienten och dennes uppgifter, även fast att de misstänker att denne ljuger, visade sig grundas på två olika skäl. Dessa är: etiska eller taktiska skäl. En del socialsekreterare anser det som oetiskt att misstänka någon innan personen förtjänar misstankarna. Det vill säga, innan klienten visat sig ljuga. Det anses även oetiskt att klienterna skulle få reda på att socialsekreterarna utgår från att de ljuger. Därför betraktas misstankar som inte grundas på erfarenheter eller en belagd lögn, ibland strida mot yrkesetiska principer eller allmänmänskliga etiska principer.

De som utgick från ett avvaktande förhållningssätt på grund av taktiska skäl ansåg att ett konfrontativt förhållningssätt endast skulle försvåra arbetet och beslutsfattande och söndra ett gott samarbete och allians. Att misstänka eller till och med konfrontera klienter som anses ljuga skulle dessutom strida mot hövlighetsnormer. Av resultatet framkommer alltså att socialsekreterarna använde sig av samma avvaktande förhållningssätt gentemot klienter men grundades av två olika anledningar och motiv. Att slutligen bestämma att tro på en klient efter den inledande fas av avvaktande skepsis blev en slags investering som riskerade lämna socialsekreteraren besviken eller till och med sviken. Trots att socialsekreteraren beaktat

yrkesetiska normer eller hövlighetsnormer riskerar han eller hon att bli beslagen av att ha gjort en professionell missbedömning.

I likhet med andra studier (Sahlin 2019) visar även denna studie att socialsekreterarna är vana vid lögn och bra på att "tåla" lögn och svek från klienter. Ett sätt de kan tala om detta med sådan nonchalans kan vara för att de ser detta som en del av sin professionella identitet. De har lärt sig att avgränsa sin person från yrkesrollen och därmed från systemet, vilket ger ett skydd mot personliga upplevelser av svek. Detta fenomen kan förklaras genom att individen bildar team med sig själv. Det kan även tolkas som att individen blir sin egen publik och observerar och reflekterar kring sitt eget agerande (Goffman 2015). Att vid ett senare skede visa förtroende genom att bedöma klienten som trovärdig och då riskera besvikelsen kan även vara en del av en professionell självpresentation och intrycksstyrning, baserat på de etiska och taktiska motiven som de själva angav.

#### 5.4 Att avgöra klienters trovärdighet & tecken på lögn

Empirimaterialet visar på en mängd olika uppgifter för vad som tolkas som tecken på att klienter ljugar, eller medvetet visar upp en falsk självpresentation. Dessa tecken visar sig vara: nervositet, ignorans och/ eller obekvämt rörelsemönster. Samtliga faktorer på lögn är övergripande ickeverbala tecken på lögn, som i kontrast till verbala tecken, avser alla former av mänskligt kroppsspråk. Det innefattar inte bara gester, miner, tonfall och beröring men även hur en person framställer sig med klädsel och frisyr. Nämnade ickeverbala signaler kan i sin tur förmedlas via olika stämningar så som glädje, lättnad, ilska, ängslan, oro och skam (Larsson, Rahle Hasselbalch & Palm 2016). En anledning till att det endast framkom faktorer på ickeverbala signaler som tecken på lögn i materialet kan ha en förklaring i att socialsekreterare inte fullt litar på klienternas verbala utsagor. Som kommer diskuteras mer i detalj i kommande avsnitt (5.5) har socialsekreterarna ett initialt kritiskt förhållningssätt till klienternas verbala uttalanden, därför kan det vara begripligt att de söker sig till icke-verbala signaler för klargörande. En viktig utgångspunkt för denna analys är att jag utgått från realismens perspektiv där lögn betraktas som mätbart, och därmed något som går att urskilja.

Om nämnda tecken på lögn uppenbarar sig kan det väcka en misstänksamhet hos socialsekreterarna som i sin tur kan skada klientens trovärdighet och rubba alliansen. Informanterna uttryckte dock svårigheter med eventuell feltolkning i kontexten. När de nämnde nervositet som en indikator på lögn beskrev de även en förståelse kring situationens

omständigheter. De menar att klienter som kommer på möten hos dem generellt är nervösa eftersom de befinner sig i en obekvämt situation där mycket kan stå på spel.

Man kanske kan läsa att en person är nervös om den håller på att pillra massa med papper eller har hög röst och är uppstressad, men frågan är om det är tecken på lögn eller om det bara är en stressig situation överlag. För det kan ju vara en väldigt stressad situation att komma till socialtjänsten och inte veta var man ska vända sig. Det kan vara svårt att avgöra om personen håller på att riva sönder papperna för att den är nervös eller ljuger... (intervju 6).

I den ovan citerade sekvensen nämns nervositet som en möjlig tolkning på att klienter ljuger, men visar även på en tveksamhet till huruvida dessa tecken går att lita på som en indikator till lögnaktigt beteende. Utdraget illustrerar en ambivalens kring om ett nervöst kroppsspråk är tecken på att klienten är nervös för att bli påkommen i sin lögn, eller om klienten är nervös över situationens omständigheter. Socialsekreterarna visade såväl på en konstruktivistisk syn på lögn och dess uttryck eftersom de uttryckte en ambivalens kring om tecken på lögn är en konstruktion av nervöst kroppsspråk. Eftersom de var tydliga med att förmedla att nervöst kroppsspråk också kan betyda att klienten är allmänt rädd och nervös visar de på att kroppsspråket tolkas och konstrueras av mottagaren själv. Ett nervöst kroppsspråk är i sig inte någon objektiv sanning på att en person ljuger, utan ett resonerande kring sammanhangets stressfaktor och ett påpekande att klienten kanske inte vet vad mötet kommer att resultera i. Kort sammanfattat visas det att det är svårt att veta om klienten är stressad eller om denne ljuger eftersom kroppsspråk tolkas och konstrueras av mottagaren.

Jag har läst lite att om man kliar sig i ansiktet eller vrider sig i stolen skulle det vara ett tecken på att man är obekvämt och att det kan visa på att man inte talar sanning. I vårt arbete kan det visas i att klienter skiter i att komma på möten eller att de inte öppnar dörren på hembesök, Man kan ju undra vad det står för liksom... (intervju 5).

Här beskrivs ledtrådar på att någon ljuger som att personen kliar sig i ansiktet och vrider sig i stolen. Dessa tecken tolkas som ett obekvämt kroppsspråk som i sin tur kan tolkas som att personen ljuger. Men även i detta citat resoneras det kring grunden för det osäkra och obekväma kroppsspråket. Det informanten vet är att detta beteende skapar en osäkerhet hos honom eller henne som bildar en dålig känsla över situationen och om klientens



tillförlitlighet, utan att riktigt veta varför. Socialsekreteraren som befinner sig på scenen i mötet har en enväldig makt att bedöma och leta efter tecken på om klientens självpresentation är falsk eller ärlig (Goffman 2015). Utan att socialsekreteraren vet varför bedömer denne klientens rollgestalt som falsk. Denna bedömning kan ha grundats i små handlingar klienten gjort, som exempelvis från citatet ovan att klienten inte öppnar dörren eller inte dyker upp på ett bokat möte. Att en individ tror att en annan ljuger och bedömer denne som icke-trovärdig kan översättas till att individen som aktör inte godtar rollen den andra presenterar, och bedömer den som falsk. Den här tillämpningen av rollteori på trovärdighet har oftast använts i större skala, i studier av medborgarnas tillit till byråkratin. Den kan även översättas till mikronivå där individerna, i detta fall socialsekreterare och klient, ska uppfylla sina roller på ett trovärdigt sätt. Om rollen inte uppfattas som trovärdig blir risken stor att aktören upplevs som en lögnare. Samma fenomen illustreras i följande återopad text:

Personer som kommer in på socialtjänsten och har mjukiskläder på sig! De kommer in, hänger inte av sig och bara går in och sätter sig på mötet, anstränger sig inte alls för att visa att man försöker. Det är konstigt med dem som inte betar sig som att det är en stor grej. När man inte tar av sig jackan när man kommer in! Jag förväntar mig inte att de ska komma in och ha massa respekt; men jag tycker det är konstigt när de kommer in och inte tycker att jag är en viktig person. Många som träffar en är ju väldigt artiga, man säger tack och hälsar. Du vet när man öppnar dörren för dem och de säger tack och vet inte om de ska sätta sig innan jag sätter mig... Dessa artighetsgrejer, sociala koderna som man har i samhället är det inte alla som har, ju fler sociala koder man har ju bättre lyckas man på en arbetsintervju. Men jag skulle inte säga att det är tecken på lögner, men man reagerar på det. Man märker ju om någon är nervös, man sitter mycket på händerna, sitter rak i ryggen. Men jag är ju jätteläskig för många! Det är en jätteobehaglig situation att träffa mig (intervju 1).

En målande beskrivning över tankegångar med normer och sociala koder som en del av roller. Även i denna intervju uttrycks det en misstänksamhet gentemot klienter som agerar på vissa sätt som strider mot normer för vissa sociala fasader. I citatet ovan beskrivs "men jag skulle inte säga att det är tecken på lögner, men man reagerar på det". I detta fall är inte socialsekreteraren redo att säga att dessa normbrytande framträdanden är tecken på lögn men antyder en misstänksamhet gentemot klienterna (Goffman 2015). Denna misstänksamhet grundas i framträdanden klienter gör som leder till att socialsekreteraren inte värderar klienten

som trovärdig. Klienten har därmed misslyckats med sin rollgestaltning och socialsekreteraren har dömt klienten som icke tillförlitlig.

Normbeteenden för detta sociala sammanhang är väldigt viktigt enligt citatet ovan. Socialsekreteraren förväntar sig ett visst manér och framtoning för detta framträdande och har skapat manus och rekvisita som ska överensstämma med en scen på den främre regionen (Goffman 2015). När klienten i stället antrar scenen avslappnad i mjukiskläder, hänger inte av sig ytterkläder och har ett ignorant beteendemönster passar det inte scenen som socialsekreteraren har regisserat. Här visas det hur viktigt även framtoningen är under ett framträdande och hur snabbt någon kan bedöma situationen utifrån *vad* någon har på sig eller *hur* den har på sig det. I sammanhanget reagerar intervjupersonen tydligt på att klädseln för den arrangerade pjäsen är fel, vilket inte är den ultimata starten på mötet. Sociala koder och normer för ett framträdande på scenen handlar alltså lika mycket om det aktörerna *ser* när ord inte talas som det som *sägs* för att låta övertygande. Socialsekreteraren förväntar sig en scen på den främre region som inkluderar ett förmodligen professionellt beteende, tal och framtoning och klienten inträder som om det vore den bakre avslappnande regionen. Här kommer socialsekreteraren av sig direkt och ogillar beteendet och upplever det som avvikande. I citatet kan en tydligt läsa att ett förväntat beteende för denna scen är ett ”artigt” beteende där de förväntas hälsa på varandra och använda andra artighetsfraser. Att bete sig ”normalt” för den förväntade situationen hade säkerligen ingivit trovärdighet och därmed en allians och samarbete. Från citatet kan en ana att socialsekreteraren varit i dessa situationer upprepade gånger och har vissa förväntningar på hur ett sådant möte ska gå till. Erfarenheterna av tidigare upplevelser lägger grunden för kommande möten som liknar de tidigare (Goffman 2015). När något möte inte stämmer överens med vad personen tidigare upplevt blir det mötet avvikande eftersom det inte följer mönstret som ska guida interaktionen. Socialsekreteraren har arrangerat scenen som en främre region baserat på dennes tidigare erfarenheter av liknande tidigare interaktioner. När klienten stiger in som om det vore bakre region kan de inte mötas mentalt eftersom klienten inte tycks respektera scenens upplägg. Detta visar på hur viktigt det är med det vi kallar sociala koder och normer (Goffman 2015). Om någon inte respekterar scenens upplägg som regissören arrangerat kan det snabbt uppkomma negativa känslor som kan resultera i ett dåligt framträdande och framkalla brusten tillit och dåligt samarbete.

## 5.5 Trovärdiga informationskällor

Huruvida individen framför oss i en interaktion tilldelas förtroende eller ej kan beslutas i de första frasernas inledningsfas (Goffman 2015). Det kan också göras i klientens frånvaro genom en förhandling med olika bedömare, som i en arbetsgrupp på ett socialkontor.

Socialsekreterarna är gemensamt överensstämmande över att klienternas muntliga utsagor sällan räcker för att övertyga dem om att de talar sanning. Om socialsekreterarna misstänker klienter för att ljuga hämtar de uppgifter från övriga informationskällor. Enligt materialet återkommer främst två avgörande informationskällor som uppfattas som pålitliga. De är: dokument av skriftlig karaktär och kollegors uppfattningar och utlåtanden. Dessa två informationskällor verifierar att klienternas muntliga uppgifter är pålitliga nog för att kunna fatta beslut på.

Då försöker jag ofta ta hjälp av kollegor runt omkring mig, hur vi ska handskas med det. Finns det inget konkret som säger att personen ljuger trots att jag misstänker det så kan jag inte agera på det (Intervju 5).

I den citerade sekvensen beskrivs det att vid misstänksamhet av en klients uppgifter tas ärendet gärna upp och diskuteras med andra kollegor. Utgångspunkten verkar till synes vara för att de litar på sina kollegors bedömningar. Myndighetspersoner inom samma institution har troligtvis lättare att anamma varandras tankesätt och förlita sig på varandra; kanske för att de, i situationens sammanhang (i fikarummet eller i gruppmöte) känner sig som ett team (Goffman 2015). Tidigare i studien har det diskuterats att socialsekreterare och klient strävar mot att agera som ett team (i Goffmans mening) för att hålla en allians och ett samarbete. Eftersom begreppet är konstruktionsbetingat går det även att applicera i denna kontext. Människor vill gärna tillhöra en grupp för att känna gemenskap, därför har vi också lättare att anförtro oss till dem som tillhör vår egen grupp och delar samma sociala status (Goffman 2015). På socialtjänstens kontor i kollegiala diskussioner känner de säkerligen en gemenskap med varandra och tilltron är starkare dem emellan än med klienten. Dock behöver inte det ena utesluta det andra, en socialsekreterare kan vara ett team med en klient som tjänar ett syfte och ett team med sina arbetskamrater, som tjänar ett annat. Kollegorna delar samma yrkesetiska normer, de har samma rekvisita, det vill säga, samma rörelsemönster, klädsel och språkbruk; vilket gör att de lättare kan känna sig som ett team (Goffman 2015). De ingår även i samma intuition, har samma utbildning, samma eller liknande arbetsuppgifter och delar

samma utmaningar och svårigheter. Därmed litar de på sina kollegor att vägleda dem rätt vid misstankar av klienter, hellre än att diskutera sina misstankar med klienten i fråga.

Det beskrivs även i citatet ovan att det måste finnas konkreta bevis på att klienten ljuger för att socialsekreteraren ska kunna agera på det, vilket jag tolkar som att det måste finnas bevis i form av dokumentation på att det klienten säger inte stämmer. Om det visar sig finnas, och bara då, kan socialsekreteraren agera på det. Även vid initiala misstankar om att klienter ljuger anser sig socialsekreteraren förhindrad att agera efter sin känsla. Om formella regler eller dokument senare visade sig ge stöd för socialsekreterarens initiala misstanke som gav belägg för att klienten ljugit eller dolt sanningen kunde denne agera.

Vid initial misstanke som ännu inte gett dokumentära belägg för att klienten ljugit samlar socialsekreterare in "bevis" som ger konkret stöd för misstankarna, hellre än att delge sig av misstankarna för klienten. I nämnda situationer kan en argumentera för att socialsekreteraren inte är helt ärlig mot sin klient. Han eller hon misstänker att klienten ljuger, men i stället för att lyfta detta med klienten i fråga spelar socialsekreteraren med i den "falska pjäsen" (Goffman 2015). Socialsekreteraren köper inte rollen som klienten målar upp, men låtsas som att han eller hon gör det. När pjäsen sen är över går denne till kontoret för att samla bevismaterial på att dennes misstankar är befogade. En kan då dra vissa slutsatser om att socialsekreterare föredrar att ljuga för klienten, hellre än att riskera att tilliten försvinner och relationen försämras. Att upprätthålla en till synes välfungerande allians där båda ljuger för varandra är mer värdefullt än en dålig allians där båda är ärliga.

Intervjuperson: Man vill ju inte bli lurad eller att systemet ska utnyttjas. Vi hanterar så många människor som behöver hjälp och när det kommer in folk som utnyttjar systemet så blir man ju så här... Vi är vissa, inte alla, men vissa socialsekreterare som verkligen känner sig som en blodhund.

Intervjuare: Tar man det personligt om det är någon som ljuger för en?

Intervjuperson: Det blir ju så! Man tar det personligt fast man vet att det inte är personligt. Man vet ju att det inte är arga på en själv, de är arga på systemet, socialtjänsten.

Intervjuare: Men du representerar allt.

Intervjuperson: Ja, och jag tänker samma sak om någon ljuger för än för ibland kan jag känna att det blir personligt, inte alltid. Ofta har man en känsla av att någon ljuger och då blir man inte så lurad, man har en känsla av att någonting är konstigt, men man vet inte vad (intervju 1).

Socialekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd bygger mycket av sina arbetsuppgifter på dokumentation. I denna kontext liknas arbetet som ett noga detektivarbete, eller som en ”blodhund” som kontrollerar uppgifter i olika papper och letar efter lögner digitalt. Resonemanget antyder på att dokumentation tillskrivs större tillförlitlighet än klientens egna muntliga uppgifter. Möten och samtal anses inte ge tillräckligt underlag för ett bidragsbeslut, socialekreteraren söker därför gärna upp övriga informationskällor för att försäkra sig om att de själva, eller systemet inte luras eller utnyttjas. Resonemanget hänvisar även till att ”någonting känns konstigt, men man vet inte vad”. Detta resonemang tillsammans med att någonting ”inte stämmer” är uttryck som informanterna ofta använder när de hänvisar till hur deras misstankar om att klienter ljuger väcks.

Jag kan ju ha misstankar om att någon ljuger men jag kan inte agera på dem. Jag kan inte fatta några beslut på grund av en känsla (intervju, 2).

Denna ”känsla”, i kontakt med en klient föreföll ett möjligt tvivel hos dem själva. De litar inte, och kräver heller inte av sig själva eller av varandra att de kan avgöra om klienter ljuger eller är trovärdig. En annan anledning till att de inte känner att de kan agera utifrån sin känsla är för att de själva också utsätts för kontroll. Det beskrivs i citatet ovan att hur mycket de än tror att en klient ljuger, kan de inte agera på det. De måste kunna styrka sina uppgifter inför arbetskamrater, arbetsledare, journalister, politiker och tillsynsmyndigheten. Det räcker alltså inte med att *veta*, de måste även kunna *visa*. De måste kunna belägga att uppgifterna stämmer och kunna visa konkret hur de kommit fram till beslut och slutsatser. Dock kan ens initiala misstankar leda till att de kollar en extra gång i dokumenten och letar mer noggrant än vad de annars kanske hade gjort; själva inhämtandet av ett dokument kan alltså starta med en känsla av tvivel och misstänksamhet (Sahlin 2019:144ff).

Avsnittet visar att samtal med klienter sällan anses ge tillräckligt underlag för bidragsbeslut. Övriga informationskällor är framför allt skriftlig dokumentation och kollegors information och uppfattningar. Materialet visar även att dokumentationskravet inte endast tillämpas för att verifiera klienternas egna muntliga utsagor, utan också på grund av socialekreterarnas egna behov av att själva framstå som trovärdiga och därmed göra sina beslut legitima för sina granskare.

## Sammanfattning

Sammanfattningsvis har fem teman analyserats och förklarat relationens betydelse med faktorer som påverkar relationen. Det första temat: Lögners förklaringar, analyserar socialsekreterares uppfattningar och tolkningar av lögnens funktion för klienter och socialsekreterare. Det andra temat analyserar makt utifrån relationer. Här analyseras begreppet makt som en styrande kraft i relationen mellan socialsekreterare och klient. Likt makt påverkas relationer av normer och sociala koder som analyseras under temat: Moraliska konfliktzoner. Dessa tre teman är avgörande för att förstå relationers komplexitet och leder till en större förståelse för interaktionen mellan socialsekreterare och klient. Att ha en förståelse för relationens uppbyggnad ger en förklaring på varför aktörer agerar som de gör och lägger därmed grund för hur vi förstår lögn, varför de berättas och hur de tas emot. Dessa tre inledande avsnitt är därför resultatets grundpelare för hur vi förstår de två nästkommande avsnitten.

Det fjärde temat: Att avgöra klienters trovärdighet & tecken på lögn, analyserar socialsekreterarnas egen tolkning av tecken på lögn, och vilka faktorer som påverkar socialsekreteraren att lita på klienten eller inte. När en socialsekreterare inte känner tillit till klienten finns det ofta olika faktorer som spelar roll. Dessa specificeras på olika sätt: när kroppsspråket inte stämmer överens med de uppgifter som förmedlas. Det vill säga när klienten uppträder nervöst, och när nervositeten hos klienten är motsägelsefull. Det andra sättet som anses som misstänkt beteende är om klienten inte kan de sociala koderna för sammanhanget. Ett normalt beteende som betraktas ge trovärdighet är om klienten är artig och kan de sociala reglerna för pjäsen (Goffman 2015), men även vilka kläder klienten har på sig och hur dennes gester och mimik är under mötet. Slutligen presenteras de informationskällor socialsekreterare anser vara trovärdiga eller inte. Klientens muntliga uppgifter döms sällan vara tillräckligt underlag för beslutsfattande. Övriga informationskällor anses oftare mer pålitliga och inhämtas noga vid misstänksamhet om lögn. Dessa inkluderar arbetskamraters information och uppfattningar. Enligt materialet diskuteras klienter och deras uppgifter ofta med kollegor, om de behöver hjälp med att bedöma klientens trovärdighet. Den andra informationskällan är skriftliga dokument, som enligt informanterna kan agera som "bevismaterial" för att styrka känslan av misstänksamhet.

I informanternas redogörelse för vilka tecken som de tolkar som tecken på lögn, och hur de går till väga för att bedöma huruvida de litar på klienten eller ej, har jag preliminärt funnit tre faktorer för att sammanställa variablerna ovan. För det första *verifieras* den information klienten lämnat muntligt under möten med olika informationskällor. Dessa

informationskällor är skriftliga uppgifter i dokument och register samt andra människors, framför allt kollegors, erfarenheter och bedömningar. För det andra *observeras* klienten. Kroppsspråk iakttas, i form av mimik, blickar och röstläge i interaktionen. För det tredje *analyseras* klientens normbeteende. Det vill säga hur denne framför sig själv som, vad denne klär sig i och hur väl denne kan de sociala koderna för sammanhanget. Dessa tre variabler eller faktorer avgör om socialsekreteraren misstänker klienten för att ljuga, det i sig påverkar relationen och avgör om socialsekreteraren litar på klienten i fortsättningen eller inte.

## 6. Avslutande sammanfattning & diskussion

I denna kvalitativa studie intervjuas sex socialsekreterare om deras uppfattning och erfarenhet av lögner från klienter i möten. Till min hjälp analyseras begrepp från två teorier: Goffmans (2015) dramaturgiska teori och Foucaults (2003) maktbegrepp. Tillsammans åskådliggör de interaktioner, relationer och sociala samspel men distanserar individens personliga egenskaper från sammanhanget och ger individen en rollgestalt som är sammanflätad med situationen. De teoretiska begreppen är användbara i översättningen av resultaten. De begripliggör ageranden och tankesätt hos socialsekreterare och klient som kan ge förklaring till den data som presenterats. Tillsammans med begrepp utifrån dessa teorier och tidigare forskning tolkas empirimaterialet, vilket resulterar i att frågeställning 1 (vad motiverar klienten till att ljuga?) besvaras främst under avsnitt 5.1 och 5.2. Frågeställning 2 (hur ser socialsekreterarna att klienter ljugar?) besvaras och analyseras under tema 5.4. Frågeställning 3 (vilken funktion har lögner i mötet mellan socialsekreterare och klient?) analyseras främst under avsnitt 5.1 och 5.3. Slutligen analyseras frågeställning 4 (vilka informationskällor bedömer socialsekreterare som pålitliga?) under tema 5.5. Samtliga frågor är dock nära sammankopplade, vilket resulterar i att svaren finns insprängda under fler avsnitt.

Det är uppenbart av denna preliminära analys att trovärdighet som socialsekreterarna tilldelar har flera olika aspekter och element. Det handlar inte enbart om föremålet för bedömningen (personen, berättelsen eller enskilda uppgifter) eller antalet lögner, utan även om vilken *typ* av information, beteende och berättelse som väcker misstänksamhet eller skapar tillit hos socialsekreteraren. Uppfattningen om huruvida klienten verkar trovärdig eller inte baseras på olika faktorer som är både situations- och interaktionsbetingat såväl som socialt konstruerat. Centralt är insamlingen av skriftliga dokument en av de viktigaste informationskällor och tillskrevs mer trovärdighet än klientens muntliga redogörelser. Dessa dokument är skriftliga uppgifter av myndigheter, institutioner och övriga människor som är av betydelse för ärendets beslutsfattning. Även kollegors erfarenheter och uppfattningar anses pålitliga och tillskrevs trovärdighet i beslutsfattande när klienter misstänktes ljuga.

Observationer byggdes på vad klienten presenterar för beteendemönster och hur väl de följde normbeteenden och sociala regler för situationen. Dessa baserar dels på hur klienten väljer att framföra sin självpresentation och hur väl denne håller sig till denna presentation, dels hur trovärdigt klienten spelar denna roll. Om socialsekreteraren accepterar klientens självpresentation som trovärdig eller ej kan ha att göra med små tecken i beteende som socialsekreteraren analyserade och bedömde som icke trovärdiga (Goffman 2015). Dessa



tecken visar sig vara tecken på ett nervöst och obekvämt kroppsspråk, närmare bestämt: mimik, blickar och röstläge i interaktionen som inkluderar flackande med blicken, pillande med fingrar eller på papper, hög tonart på rösten och/ eller ett stressat kroppsspråk. Uppvisar klienten dessa tecken kan socialsekreterarna blir skeptiska mot klientens uppgifter och därmed misstänka denne för att ljuga eller dölja information. Dock finns det en närvaro av tveksamhet gentemot ickeverbala tecken, huruvida de är tillförlitliga som tecken på lögn eller tecken på en feltolkad emotion. De menar att nervositet kan betyda att klienten är nervös över att bli påkommen i en lögn, men kan även betyda att klienten befinner sig i situationen där mycket står på spel. Kroppsspråk är därmed socialt konstruerat och tolkas av mottagaren, baserat på tidigare erfarenheter och uppfattningar. Det finns en utspridd tro på att det, till viss del, går att känna igen lögn med hjälp av ickeverbalt beteende, men detta används sällan för att avslöja en klient eller uttrycka misstankar mot denne. Dels på grund av tecknens tvetydighet, dels för att inte förstöra tilliten eller söndra ett potentiellt bra fungerande team (Goffman 2015).

En skepticism gentemot klientens uppgifter behöver däremot inte ha en avgörande roll för relationen. Socialsekreterarna strävar efter att hålla en god allians och ett gott samarbete till varje pris och avvaktar därmed i största möjliga mån med att öppet uttala misstankar till klienten. De använder sig av en avvaktade strategi för att inte söndra ett potentiellt gott samarbete som kan försämra arbetets effektivitet och försvåra beslutsfattandet. Lösningen de brottas med är dock inte att lögn ska upphöra att existera, utan att försöka navigera runt lögnerna och motivera till ett gott samarbete och allians. En bra relation och ett välfungerande team (Goffman 2015), anses som det absolut viktigaste för arbetets fortgång. Det som initialt förvånar mig under bearbetningen av empirimaterialet är hur pass viktigt det är. Att en bra relation mellan socialsekreterare och klient är viktig antas med tanke på litteraturen (Blom & Morén 2015; Bruhn & Källström 2018; Carlsson 2003; Payne 2015). Dock har jag inte räknat med att det skulle överskugga socialsekreterarnas benägenhet att ifrågasätta klienters lögn; vilket jag uppfattar att det gör. En god allians och ett gott samarbete tyckts dominera hela relationen, så pass att de motiverar till att låta lögn passera. I och med att de låter klienter ljuga utan att dela med sig av sina misstankar kan det få klienterna att tro att de är utan misstanke, när så inte är fallet. Men med tanke på hövlighetsnormer och yrkesetiska normer ses beteendet relativt begripligt.

Studien visar även att klienter ljugar av olika anledningar och i olika situationer. Enligt informanternas erfarenhet är syftet med lögnerna är främst att skydda sig själva mot intrång på den personliga sfären samt att få bidrag eller bli mindre bidragsberoende. Uppfattningarna är sådana att klienter ljugar i situationer där de känner sig kontroll- och

maktlösa. Lögner kan därför ha som funktion att skydda klienten mot det som är farligt, i detta fall socialtjänsten. Lögnerna fungerar som en skyddande mur som ger hopp om att hålla socialtjänsten och socialsekreteraren borta. Socialsekreterarna uppfattar att klienter i vissa lägen känner skam och skuld över att vara kopplade till socialtjänsten och försöker då utöva sin makt genom att välja vilka delar av sanningen och informationen socialsekreteraren ska få ta del av. Beteendet kan grundas i att klienten försöker jämna ut maktfördelningen genom att skapa en motmakt (Foucault 2003). Försöket att skapa en jämnare maktfördelning och återfå kontroll motiverar agerandet att dölja information. Genom att försköna, dölja eller krydda sanningen, eller delar av den, kan förhoppningsvis misstankar mot klienten elimineras, enligt informanternas egna tolkningar.

#### Vidare reflektioner

I denna kontext innebär teorierna att klienten inte bara har rollen som klient utan eventuellt även rollen som mamma, kollega eller vän. Socialarbetaren har inte bara rollen som socialsekreterare utan även kanske som partner, student eller son. En tankeställare med denna teori (Goffman 2015) är att man inte *är* sina roller, man *tar på* sig dem. Den ena är inte bättre än den andra, det är bara olika versioner av en själv. Man kan med teorin (Goffman 2015) distansera klienten från sitt missbruk och se ”missbruksrollen” som en roll att försöka dämpa. Som socialsekreterare kan man med hjälp av teorierna försöka se att klienten inte *är* en missbrukare utan den *har* ett missbruk. Då kan man i stället försöka långsamt och varsamt plocka isär rollen som missbrukare genom att öva bort vissa manér etcetera och istället framhäva andra roller som klienten besitter.

Genom att tillämpa detta tankesätt i vardagen kan det bli lättare att motivera sig själv och andra. I stället för att tänka sig själv som en blyg person, en fattig person eller som en missbrukare kan en tänka sig att dessa egenskaper inte är etablerad i en själv. De definierar inte heller en själv och behöver inte utgöra vem du är för all framtid. Egenskaperna är endast olika roller och versioner av dig själv som du kan ta bort, plocka fram och slipa på. En individ kanske vill axla rollen som “den roliga” eller “den hälsosamma” och öva på manér, beteende, rutiner och språk som hör till rollerna (Goffman 2015). Med det har alla människor möjlighet att vara vem de vill vara och är inte fast i en identitet med endast en uppsättning egenskaper och färdigheter.

## 6.1 Framtida studier

Informanterna visade stort intresse för att lära sig förbättra sin förmåga att avslöja lögner och ansåg att det kan vara till nytta i deras arbetsroll. De gav även ljus till andra yrkesområden där denna förmåga skulle gynna arbetet. Däribland yrkesområden där de arbetar med öppenvårdsstöd och försörjningsstöd, kuratorer eller liknande arbetsroller som har en nära relation till sina hjälpsökande. Detta för att på så sätt lättare kunna distansera sig emotionellt från personer som tenderar att vara manipulativa. Det nämndes även att ytterligare kunskap om lögner skulle gynna socialsekreterare med ansvarsområden där de hanterar barn och familjer eftersom de då har ett större ansvar att sätta närstående i trygghet. Även socialarbetare som arbetar med våld i nära relationer skulle enligt informanterna gynnas av att ha professionella med denna typ av kunskapsområde att rådfråga. Våldsutsatta kvinnor lyftes fram eftersom dessa kvinnor ofta inte talar om våldet de blir utsatta för på grund av rädsla och/eller hot från våldsutövaren. Kunskap kring lögner kan troligtvis ha betydelse för att upptäcka de här kvinnorna i ett tidigt stadiet och ge dem den hjälp de behöver i tid. Det skulle därför vara intressant och relevant att undersöka vilken typ av kunskap som kan erbjudas till yrkesområden inom socialt arbete för att hjälpa dem med beslutsfattande i ärenden de känner sig osäkra i. Slutligen hade det även varit intressant att vidare studera maktaspekten i relationen och undersöka både socialsekreterare och klienters uppfattning av den. Det hade varit värdefullt att undersöka båda parter erfarenhet och tolkning av aspekter och faktorer som konstruerar denna komplexa relation.

## 7. Referenslista

- Ahrne, Göran & Ulla Eriksson-Zetterquist (2016) Intervjuer. I: Göran Ahrne och Peter Svensson, (red.) (2015) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.
- Akehurst, Lucy, Günter Köhnken, Aldert Vrij & Ray Bull (1996) Lay Persons' and Police Officers' Beliefs Regarding Deceptive Behavior. *Applied Cognitive Psychology*, 10(6), 461-471. doi: 10.1002/(SICI)1099-0720(199612)10:6<461::AID-ACP413>3.0.CO;2-2
- Alvesson, Mats. & Kaj Sköldberg (2017) *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. (Tredje upplagan). Lund: Studentlitteratur.
- Anttila, Pirkko (2006) Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. Hamina: Artefakta.
- Bernler, Gunnar, Anette Skårner & Lisbeth Johnsson (1993) *Behandlingens villkor: om relationen och förväntningarna i det sociala arbetet*. Stockholm: Natur och kultur.
- Blom, Björn & Stefan Morén (2015) *Teori för socialt arbete*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Blom, Björn, Stefan Morén & Marek Perlinski (2011) Hur bör socialtjänstens IFO organiseras? Tidskriften Socionomen, (4), 12–16. Hämtad från <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:umu:diva-44244>.
- Bond, Charles & Bella DePaulo M. (2006) Accuracy of deception judgement. *Personality and Social Psychology Review*. 10(3), 214–234. doi: 10.1207/s15327957pspr1003\_2.
- Braun, Virginia & Victoria Clarke (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*. 3(2), 77–101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa.
- Browne, Kath (2005) Snowball Sampling: Using Social Networks to Research Non-heterosexual Women. *International Journal of Social Research Methodology: Theory & Practice*, 8(1), 47–60. doi: 10.1080/1364557032000081663.
- Bruhn, Anders & Åsa Källström (red.) (2018) *Relationer i socialt arbete: i gränslandet mellan profession och person*. (Första upplagan). Stockholm: Liber.
- Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3. uppl., Malmö: Liber AB.
- Bryman, Alan & Emma Bell (2011) *Business research methods*. (3rd ed.) Oxford: Oxford University Press.
- Carlsson, Sven A. (2003) Knowledge managing and knowledge management systems in inter-organizational networks. *Knowledge and Process Management*, 10(3), 194-206.
- Collins, Randall (2004) *Interaction Ritual Chains*, (3. uppl.). Princeton University Press.

- Denscombe, Martyn (2018) *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. (3. rev. och utök. uppl.). Lund: Studentlitteratur AB.
- DePaulo, Bella M, Deborah Kashy A, Susan Kirkendol E, Melissa Wyer M & Jennifer Epstein A (1996) Lying in everyday life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(5), 979–995. doi: 10.1037/0022-3514.70.5.979.
- DePaulo, Bella M, James Lindsay L, Brian Malone E, Laura Muhlenbruck, Kelly Charlton & Harris Cooper (2003) Cues to deception. *Psychological Bulletin*, 129, 74–118. doi: 10.1037/0033-2909.129.1.74.
- DePaulo, Bella M & Roger Pfeifer L. (1986) On-the-job experience and skill at detecting deception. *Journal of Applied Social Psychology*, 16(3), 249–267. doi:10.1111/j.1559-1816.1986.tb01138.x.
- Diana, Barbara, Valentino Zurloni, Massimiliano Elia, Cecare Cavalera, Olivia Realdon, Gudberg Jonsson K. & Teresa Anguera M (2018) T-Pattern Analysis and Cognitive Load Manipulation to Detect Low- Stake Lies: An Exploratory Study. *Frontiers In Psychology*, 9:257. doi:10.3389/fpsyg.2018.00257.
- Edvardsson, Bo (2001) *Lögn och sanning I utredning med barn – ett utbildningsPM*. Örebro universitet. Akademin för juridik, psykologi och social arbete.
- Ekman, Paul (2009) *Telling lies: Clues to deceit in the marketplace, politics, and marriage*. New York, NY: W.W. Norton & Company, Inc.
- Ekman, Paul & Maureen O’Sullivan (1991) Who can catch a liar?. *American Psychologist*. 46: 913– 920. doi: 10.1037/0003-066X.46.9.913.
- Eliasson-Lappalainen, Rosmari, Katarina Jacobsson, Anna Meeuwisse & Hans Swärd, (2008) Socialvetenskapliga forskningstraditioner – en introduktion. I: Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Rosmari Eliasson-Lappalainen & Katarina Jacobsson (Eds.), *Forskningsmetodik för socialvetare* (pp. 17–31). Natur och kultur.
- Foucault, Michel (1980) *Power/knowledge: selected interviews and other writings. 1972–1977*. New York: Pantheon.
- Foucault, Michel (2003) *Övervakning och straff: fängelsets födelse*. (C.G. Bjurström, Övers. (4. uppl.). Lund: Arkiv. (Originalarbete publicerat 1975) .
- Goffman, Erving (1967) *Interaktion Rituals. Essays on Face-to-Face Behavior*. New York: Pantheon Books. [svensk utgåva: *När människor möts. Studiet av det direkta samspelet mellan människor*. Stockholm: Aldus Bonniers, 1970.]
- Goffman, Erving (1974) *Frame Analysis. An Essay on the Organization of Experience*. Cambridge, USA: Harvard University Press.

- Goffman, Erving (2015) *Jaget och maskerna: En studie i vardagslivets dramatik*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Granhag, Pär Anders & Leif Strömwall A. (Eds.) (2004) *The Detection of Deception in Forensic Contexts*. Cambridge: Cambridge University Press. doi: 10.1017/CBO9780511490071.
- Horner, Thomas M. Melvin Guyer J. & Neil Kalter M (1993) The biases of child sexual abuse experts: Believing is seeing. *Bulletin of the American Academy of Psychiatry & the Law*, 21(3), 281–292.
- Johansson, Kjell (1999) Konstruktivism i distansutbildning Studerandes uppfattningar om konstruktivistiskt lärande. Umeå: Umeå universitet.
- Johansson, Roine (2007) *Vid byråkratins gränser*. Halmstad: Arkiv förlag.
- Johansson, Thomas & Marcus Herz (2016) Mötets många ansikten - när professionella möter klienter. I: Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Sune Sunesson & Marcus Knutagård (red.) *Socialt arbete – en grundbok* (s. 271–289). Stockholm: Natur och Kultur.
- Järvinen, Margaretha & Nanna Mik-Meyer (red.) (2012) *At skabe en klient: institutionelle identiteter i socialt arbejde*. Köpenhamn: Hans Reitzel.
- Kagle, Jill Doner (1998) Are We Lying to Ourselves about Deception?, *Social service review*, 72, pp. 234–50.
- Kainulainen, Heini (2004) Teemahaastattelut kriminologisessa tutkimuksessa (tema intervjuer i kriminologisk forskning). I: Heidi Lindfors (red) *Empiirinen tutkimus oikeustieteessä* (Empirisk forskning i rättsvetenskaperna). Rättspolitiska forskningsinstitutet, Forskningspublikation nr 64 Helsingfors.
- Kronkvist, Ola (2007) *Att avslöja lögn: i rättsväsende, sjukvård, socialtjänsten och försäkringsbransch*. Malmö: Studentlitteratur AB.
- Kvale, Steinar & Svend Brinkman (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun. uppl. 2:1*. Lund: Studentlitteratur.
- Köhnken, Günter (1987) Training police officers to detect deceptive eyewitness statements: Does it work? *Social Behaviour*, 2(1), 1–17.
- Larsson, Inger, Lena Rahle Hasselbalch & Lars Palm (2016) Patientkommunikation i praktiken: Information, dialog, delaktighet. Stockholm: Norstedts akademiska förlag.
- Leal, Sharon & Aldert Vrij (2008) Blinking during and after lying. *Journal of Nonverbal Behavior*, 32(4), 187–194. doi: 10.1007/s10919-008-0051-0
- Lincoln, Yvonne S. & Egon Guba G. (1985) *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, Calif.: Sage.

- Lipsky, Michael (1980/2010) *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in public services*. New York: Russel Sage Foundation.
- Luhmann, Niklas (1968/2005) *Förtroende: En mekanism för reduktion av social komplexitet*. Göteborg: Daidalos.
- Lundén, Maud (2020) *Kvalitativa metoder*. Göteborgs universitet. (Hämtad 6 januari, 2021)  
[https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:sghJ1B8VEgEJ:https://  
 /canvas.gu.se/courses/31832/files/2907245/download%3Fdownload\\_frd%3D1+  
 &cd=2&hl=sv&ct=clnk&gl=se&client=safari](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:sghJ1B8VEgEJ:https://canvas.gu.se/courses/31832/files/2907245/download%3Fdownload_frd%3D1+%&cd=2&hl=sv&ct=clnk&gl=se&client=safari)
- Malmöstad (2021, mars). *Socialtjänsten*. Hämtad 2 januari, 2022, från Malmöstad,  
<https://malmo.se/Bo-och-leva/Stod-och-omsorg/Socialtjansten.html>
- Mann, Samantha, Adert Vrij & Ray Bull (2004) Detecting true lies: Police Officers' Ability to Detect Suspects' Lies. *Journal of Applied Psychology*. 89:137–49. doi:10.1037/0021-9010.89.1.137
- Mann, Samantha, Aldert Vrij, Sharon Leal, Pär Anders Granhag, Lara Warmelink, Dave Forrester (2012). Windows to the Soul? Deliberate Eye Contact as a Cue to Deceit. *Journal of nonverbal behavior*, 36(3), 295-215. doi:10.1007/s10919-012-0132-y
- Meissner, Christian A, Kassin, Saul M. (2002) “He's guilty!”: Investigator Bias in Judgments of Truth and Deception. *Law and Human Behavior*, 26(5), 469–480.  
 doi:10.1023/A:1020278620751
- Nationalencyklopedin*, sanning. Hämtad 5 juni, 2021,  
 från <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/enkel/sanning>
- Patel, Runa & Bo Davidson (2019) *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. (5. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Payne, Malcolm (2015) *Modern teoriutbildning i socialt arbete*. (4. Uppl). Stockholm: Natur & Kultur.
- Polit, Denise F. & Cheryl Tatano Beck (2012) *Nursing research: generating and assessing evidence for nursing practice*. (9th ed.), Lippincott, Williams & Wilkins, Philadelphia.
- Pollack, Ester (2016) ”Mediedrev och politiska skandaler.” I: Almqvist, K (red.), *Medielandskapet*. Stockholm: forum Axess.
- Potter, Jonathan (1997) ”Discourse Analysis a Way of Analysing Naturally Occuring Talk”. I: David Silverman (red.): *Qualitative Research. Teory, Method and Practice*. London: SAGE.

- Reinhard, Marc-André, Oliver Dickhäuser, Tamara Marksteiner & Siegfried Sporer L. (2011). The case of Pinocchio: Teachers' ability to detect lies and truth. *Social Psychology of Education*, 14: 299–318. doi:10.1007/s11218-010-9148-5
- Reinhard, Marc-André, Tamara Marksteiner, Roman Schindel & Oliver Dickhäuser (2014) Detecting Lies in Social Work: How Suspicion and Familiarity Affect Detection Accuracy. *The British Journal of Social Work*, 44(2), 328-347. doi:10.1093/bjsw/bcs114
- Ruch, Gillian (2005) Relationship-based practice and reflective practice: holistic approaches to contemporary child care social work. *Child & Family Social Work*, 10(2) 111–123. doi:10.1111/j.1365-2206.2005.00359.x
- Sahlin, Ingrid (2019) *Socialtjänstens trovärdighetsbedömningar: Tilltro och misstänksamhet vid handläggning av ekonomiskt bistånd*. Malmö: Égalité.
- Serota, Kim & Timothy Levine (2015) A Few Prolific Liars: Variation in the Prevalence of Lying. *Journal of Language and Social Psychology*, 34(2), 138–157. <https://doi.org/10.1177/0261927X14528804>
- Serota, Kim & Timothy Levine & Franklin Boster (2009) The Prevalence of Lying in America: Three Studies of Self-Reported Lies. *Human Communication Research*. 36. 2 - 25. 10.1111/j.1468-2958.2009.01366.x.
- Sjöberg, Lennart (1997) Mot bättre vetande. *Folkvett*, nr 1.
- SOL, SFS 2001:453 1§. Socialtjänstlagen. Socialdepartementet. Hämtad från [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453\\_sfs-2001-453](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453)
- Strömwall, Leif A. (2001). Deception Detection. Moderating factors and Accuracy. Doktorsavhandling. Göteborg: Psykologiska institutionen, Göteborgs universitet.
- Svensson, Kerstin, Eva Johnsson & Leili Laanemets (2016) *Handlingsutrymme: Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Sztompka, Piotr (1999). *Trust. A Sociological Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tjersland, Odd Arne, Gunnar Engen & Ulf Jansen (2011) *Allianser: värderingar, teorier och metoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Trost, Jan (2010) *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.
- Vetenskapsrådet (2012) hämtad från <https://www.vr.se/uppdrag/etik/etik-i-forskningen.html>
- Vrij, Aldert (2000) *Detecting lies and deceit: The psychology of lying and implications for professional practice*. Chichester: Wiley.



- Vrij, Aldert (2004) "Guidelines to catch a liar". I: Granhag, P.A & Strömwall, L. (red), *The Detection of Deception in Forensic Contexts*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Vrij, Aldert (2008) *Detecting Lies and Deceit: Pitfalls and opportunities* (2nd ed.). Chichester, West Sussex, John Wiley and Sons Ltd.
- Vrij, Aldert, Lucy Akehurst, Laura Brown & Samantha Mann (2006) Detecting Lies in Young Children, Adolescents and Adults. *Cognitive psychology*, 20:1225–37.  
doi:10.1002/acp.1278
- Vrij, Aldert & Shara Lochun K (1997) Neuro-linguistic programming and the police: worthwhile or not? *Journal of Police and Criminal Psychology*, 12(1), 25–31.  
doi:10.1007/BF02813808
- Vrij, Aldert & Semin, G. (1996). Lie experts' beliefs about nonverbal indicators of deception. *Journal of Nonverbal Behavior*, 20(1), 65-80. doi: 10.1007/BF02248715
- Vygotskij, Lev S (1999) *Tänkande och språk*. Göteborg: Bokförlaget Daidalos AB.
- Warren, Gemma, Elisabeth Schertler & Peter Bull (2009) Detecting deception from emotional and unemotional cues. *Journal of Nonverbal Behavior*, 33(1), 59–69.  
<https://doi.org/10.1007/s10919-008-0057-7>.
- Willén, Rebecca M & Strömwall, Leif A. (2012) "Offenders' lies and truths: an evaluation of the Supreme Court of Sweden's criteria for credibility assessment." *Psychology, Crime & Law*, Vol.18 (8): 745-758.
- Wright, Richard, Schott Decker H, Allison Redfern, Dietrich Smith L. (1992) A Snowball's Chance in Hell. Doing fieldwork with Active Residential Burglars. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 29(2), 148–161.  
doi:10.1177/0022427892029002003
- Zastrow, Charles (2009) *Introduction to Social work and Social Welfare*, (10<sup>th</sup> ed.). Belmont, CA, Brooks/Cole.
- Åsberg, Rodney (2000) Ontologi, epistemologi och metodologi. En kritisk genomgång av vissa grundläggande vetenskapsteoretiska begrepp och ansatser. (IPD-rapport NR 2000:13). Göteborg: Göteborgs Universitet.

## Bilaga 1 - Intervjuguide

### Inledning

- Information om frivillighet, anonymitet och konfidentialitet.

### Bakgrund

1. Vad arbetar du med för tillfället?
2. Har du tidigare erfarenhet av arbete inom socialtjänsten? Vilket?
3. Hur lång erfarenhet inom yrket har du?

### Generellt

4. Vill du börja med att berätta något om varför ditt yrke intresserar dig?
5. Vill du beskriva kortfattat en vanlig dag på jobbet?

### Arbete/Klienter

6. Hur många klientmöten har du per dag/vecka i vanliga fall?
7. Har ni någonsin arbetat med eller fått information om lögner på arbetet eller i socionomutbildningen?
8. Är möjligheten att klienter ljuger och undanhåller information närvarande i dina tankar under klientmöten?
9. Är det närvarande i ditt övriga arbete?

### Lögn

10. Vad får du för känsla när man pratar om lögner inom socialt arbete?
11. Från en skala mellan 1–10 hur säker är du på din förmåga att kunna se när folk ljuger?
12. Hur vanligt tror du att det är att klienter ljuger för dig?
13. Har du kunnat ana någon gång när du sitter med en klient att denna person ljuger?
14. Har du någonsin avslöjat en klient i en lögn? Hur gick det till?
15. Spelar det någon roll om klienten inte berättar sanningen för dig?
16. Flera tidigare forskningar tyder på att socialarbetare inte kan uppfatta lögner bättre än slumpen... Anser du att detta är ett problem?

### Avslöjandet av lögner

17. Hur vet man att någon ljuger? Tror du att det finns tecken på lögn?
18. Viss forskning visar på att personer håller mer ögonkontakt när de ljuger än när de talar sanning, detta för att kunna se om mottagaren går på lögnen eller inte, samt att personer blinkar mer frekvent innan de ska berätta en lögn pga. kognitiv last. Hur tänker du kring forskning som dessa?

### Avslutande

- Är det något du vill tillägga innan vi avslutar?