



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Frivårdsinspektörens dubbla roller

En kvalitativ studie om kontroll respektive stöd i förhållande till klienter

Dijellza Shulemaja & Dilan Ag

Kandidatexamen SOPA 63

HT 2021

Handledare: Anders Lundberg

Abstract

Author(s): Dijellza Shulemaja och Dilan Ag

Title: "The dual roles of the probation inspector" A qualitative study of control and support in relation to clients

Supervisor: Anders Lundberg

Assessor: Susanna Johansson

The aim of this study was to investigate how probation inspectors relate to the supportive and controlling role in the meeting with the client. We wanted to analyze what dilemmas arise with the dual roles of the probation inspector, how do probation inspectors view their own room for maneuver and what resources do probation inspectors have to deal with emotional stress. The method chosen for this study was qualitative interviews with seven probation inspectors from two different cities in southern Sweden. In analyzing our results we applied social psychology, symbolic interactionism, role theory and the concept of discretion, to illustrate the probation inspector's dual roles in the client meeting.

The results showed that there were difficulties in maintaining the balance between the supportive role and the controlling role as a probation inspector. However, it was of great importance to clarify roles in the meeting with the client and clarify the obligations of both parties. The framework law of probation entails a structure in the work, while the scope for action is a variation. Another result showed that probation distributes interventions in the form of psychological contact, manager talks and crisis support when the probation inspector experiences emotional stress in his work. Many probation officers feel relieved to be able to talk to their colleagues in emotional and stressful situations.

Keywords: *Probation inspector, discretion, professional role, social psychology, symbolic interaction, control and support, dual roles, social work, client meeting*

Förord

Vi vill börja med att rikta ett stort tack mot alla som bidragit och möjliggjort genomförandet av vår uppsats. Vi vill tacka våra intervjupersoner som deltog i intervjuerna och delade med sig av sina erfarenheter och tankar. Vi hoppas att vi har lyckats spegla era upplevelser på bästa sätt. Vi vill även tacka vår handledare Anders Lundberg som stöttat oss under uppsatsens gång och delat med sig av sina kunskaper. Tack för ditt engagemang och dina goda råd och tips. Sist men inte minst vill vi tacka våra nära och kära för dess förståelse och stöd under uppsatsskrivandet.

Dijellza Shulemaja & Dilan Ag

Helsingborg, Januari 2022

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	5
1.1 Kort bakgrund om Frivården.....	5
1.2 Problemformulering.....	5
1.3 Syfte.....	7
1.4 Frågeställningar.....	7
1.5 Uppsatsens disposition.....	8
2. Tidigare forskning.....	9
2.1 Litteratursökning.....	9
2.2 Det emotionella arbetets karaktär.....	9
2.3 Frivårdsinspektörens handlingsutrymme.....	11
2.4 Den kontrollerande och stödjande rollen.....	11
2.5 Psykosocialt arbete.....	12
3. Teori.....	14
3.1. Det socialpsykologiska perspektivet.....	14
3.2 Symbolisk interaktionism.....	14
3.3 Rollteori.....	16
3.4 Handlingsutrymme - Gräsrotsbyråkrati.....	17
4. Metod.....	19
4.1 Förkunskaper.....	19
4.2 Metodval.....	19
4.3 Urval.....	21
4.4 Bearbetning och analys.....	22
4.5 Metodens tillförlitlighet.....	23
4.6 Etiska överväganden.....	24
5. Resultat och analys.....	27
5.1 Personbeskrivningar.....	27
5.2 Hur ser frivårdsinspektörer på sin egen yrkesroll?.....	27
5.3 Stödjande och kontrollerande rollen.....	30
5.4 Det emotionella arbetes karaktär.....	34
5.5 Frivårdsinspektörens handlingsutrymme.....	36
6. Avslutande diskussion.....	39
7. Referenslista.....	42
8. Bilagor.....	44
8.1 Intervjumall.....	44
8.2 Samtyckesblankett.....	45

1. Inledning

1.1 Kort bakgrund om Frivården

Enligt kriminalvårdens hemsida beskrivs kriminalvården som en statlig myndighet som består av tre delar: häkte, anstalt och frivård. Kriminalvårdens samhällsuppdrag är att förebygga kriminalitet i samhället genom att få brottslingar som är utdömda en påföljd att inte återfalla i brott. Frivården beskrivs som kriminalvård som äger rum ute i samhället. Ett straff i frivård kan innebära både kontroll och stöd för de dömda. Frivården övervakar klienter som är villkorligt frigivna, har skyddstillsyn, ungdomsövervakning, samhällstjänst eller intensiv övervakning även så kallad fotboja. Frivården arbetar med klienter genom att identifiera kriminogena faktorer, problematik och motivera dem till att göra en positiv förändring i sitt liv med hjälp av olika behandlingsmetoder. På Frivården kan de dömda verkställa sitt straff med hjälp av påföljder som ska förebygga återfall i likartad brottslighet. Alla som avtjänar ett straff i fängelse eller i frivård har en personlig planering för strafftiden eller övervakningen. I verkställighetsplaneringen står vilka insatser klienten behöver för att inte återfalla i brott eller missbruk, samt vilka förberedelser som måste göras inför livet i frihet. Frivården ansvarar för att klienter följer sin verkställighetsplan. Samarbete med andra myndigheter såsom socialtjänsten, hälso-och sjukvården, arbetsförmedlingen och försäkringskassan planeras också. Allt som ingår i verkställighetsplanen ska följas upp regelbundet. Verkställandet bygger på att klienten ska främst förändra sina kriminogena attityder och värderingar samt minska risken för återfall i brott. (Kriminalvården, 2021).

1.2 Problemformulering

Inom Kriminalvården finns det ett påtalat ämne om frivårdsinspektörers tvädelade roller gentemot klienterna. I kriminalvårdens hemsida står det att varje frivårdsinspektör bör grunda sitt förhållningssätt och bemötande i den etiska värdegrunden. Kriminalvårdens värdegrund baseras på nyckelord som sammanfattas med *klientnära* vilket innebär personligt men inte privat, *professionellt* som kunskap och tydliga värderingar, *rättssäkert* som korrekt och förutsägbarhet samt *pålitligt* som samhällsskydd och säkerhet (Kriminalvården, 2021). Nylander, Bruhn och Lindberg (2008) beskriver arbetet inom kriminalvården som ett

känslomässigt krävande arbete. Forskarna menar vidare att frivårdsinspektörer enbart bör visa personliga känslor som medlidande vid rätt tillfälle och bör ha en strategi för att hantera oprofessionella känslor som kan uppkomma i arbetet med klienter. En del av arbetet som frivårdsinspektör är att kunna hantera känslor i den speciella miljön som frivården är. I det förebyggande arbetet med klienter förväntas frivårdsinspektören inta den professionella roll som kan innebära en värderingskonflikt. En värderingskonflikt är den konflikt som sker när den professionellas egna värderingar och känslor går emot andra organisationers eller individers värderingar. Frivårdsinspektörer kan i deras dubbla roller även skapa en emotionell konflikt inombords när det finns motsättningar i ens egna värderingar utifrån vilken roll man befinner sig.

I yrkesrollen som frivårdsinspektör möts man av ett emotionellt arbete. Frivårdsinspektörerna måste förhålla sig till att agera tufft när det behövs och samtidigt vara stödjande. Klienterna som är dömda för straffen har som plikt att fullfölja sin påföljd och frivårdsinspektörerna har skyldighet att ta ansvar över dessa. Därav blir det å ena sidan en rollkonflikt i att både finnas där som en stödjande person som ger belöningar och å andra sidan en person som bestraffar klienten vid misskötsamhet. Alla dessa faktorer bidrar till variationer i det emotionella arbetets karaktär. Dellgran (2016) lyfter upp yrkesmässig professionalism som utgår ifrån att varje professionen upprätthåller kunskaper och etik genom kollegial styrning. Varje professionell yrkesutövare tvingas i princip till att balansera mellan dessa två typer av professionalitet. Dellgran menar att detta i sin tur kan leda till att det uppstår kognitiva eller emotionella konflikter mellan vad man måste göra och vad man skulle vilja göra som frivårdsinspektör.

De dubbla rollerna beskriver Svensson (2001) som centrala i klientarbetet på Frivården. Dubbla roller är vanligt förekommande i alla yrken inom det sociala arbetet, men Svensson menar att det inom Frivården är av vikt att klargöra dessa roller i mötet med klienten. Frivårdsinspektörer ska i sina klientmöten beskriva att stöd innefattar att få hjälp med att etablera en kontakt med olika myndigheter, motivera för att ordna ett arbete eller bostad samt att reda ut personliga problem. Kontrollen innebär i grunden att se till att klienten inte återfaller i brott, verkställer sitt straff och sköter sin kontakt med Frivården. Svensson (2001) beskriver frivårdsinspektörens dubbla roller och motiverar kontrollen med att den är

nödvändig för stödet. Svensson menar att genom att kontrollera och samla kunskaper om den enskilde klienten ökar möjligheten att ge denne hjälp. Ju mer kontroll och ju mer insyn frivårdsinspektören har i klientens liv, desto bättre kan hjälpen utformas. Svensson belyser att kontrollen är en ofrånkomlig del av stödet. Med kontrollen följer kunskaper som underlättar att definiera och förstå klientens situation och därmed ökade möjligheter att kunna agera rådgivare, samtalspartner, förmedlare och företrädare.

En påtaglig form av stöd eller kontroll är de tvångsingripanden frivården har möjligheter till som bland annat att begära någon omhändertagen. Detta omhändertagande beskriver Svensson som ett sätt att agera livräddare och skyddsnet när klienten förlorat kontrollen över tid och rum. Frivårdsinspektörens tolkningsföreträdare används för att hjälpa klienten att se sina problem och samtidigt visa att det finns hjälp att få. Ulrika Järkestig Berggren (2011) skriver i sin artikel om professionellas handlingsutrymme och menar att ett krav på kontroll och styrning har ökat genom åren. Detta i sin tur har medfört att professioner har förlorat i autonomi och yrkesgrupper har tillkommit med nya uppdrag. Det sker en styrning i de professionellas handlingsutrymme och i praktiken utsätts det för insyn samt görs transparent. Därav har vi valt att undersöka frivårdsinspektörernas egna syn på deras handlingsutrymmen och förhållningssätt i klientarbetet.

1.3 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka hur frivårdsinspektörer förhåller sig till den stöttande respektive kontrollerande rollen i mötet med klienten.

1.4 Frågeställningar

- Vilka dilemman uppkommer med frivårdsinspektörens dubbla roller?
- Vilka resurser har frivårdsinspektörer att hantera emotionell stress?
- Hur ser frivårdsinspektörer på sitt eget handlingsutrymme?

1.5 Uppsatsens disposition

Vår uppsats är uppdelad i åtta kapitel. Det första kapitlet består av problemformulering, syfte, frågeställningar och en kort bakgrund om Frivården. I kapitel två beskriver vi tidigare forskning som är relevant för vår forskning, samt hur vi har utfört vår litteratursökning till studien. Kapitel tre innehåller våra teoretiska val i uppsatsen. Den teoretiska referensramen i vår studie består av det socialpsykologiska perspektivet, symbolisk interaktionism, rollteori och handlingsutrymme. I kapitel fyra beskriver vi uppsatsens metodavsnitt. Vi förklarar vilket metodval vi har valt, urvalet och tillvägagångssättet för vår valda metod. Vidare beskriver vi hur vi har bearbetat vår empiri och analyserat den. I metodavsnittet lyfter vi även fram metodens tillförlitlighet och de etiska överväganden som vi uppmärksammat i vår uppsats. Kapitel fem redogör för resultatredovisning och analys. I detta avsnitt presenterar vi våra teman, vår empiri och analys med hjälp av våra teorier. Kapitel sex innehåller studiens avslutande diskussion där vi belyser de viktigaste delarna med hjälp av empirin och tidigare forskning. I Kapitel sju redovisar vi vår referenslista och uppsatsen avslutas med kapitel åtta där vår intervjumall och samtyckesblankett finns som bilagor.

2. Tidigare forskning

I detta avsnitt kommer vi att redovisa en sammanställning av tidigare forskning och syftet till varför denna uppsats behövs. De begränsningar som har uppkommit under uppsatsens gång har varit att finna relevant forskning för kunskapsläget. Tidigare forskning avseende yrkesrollen gällande frivårdsinspektörer har varit ringa. Därav har vi valt att endast innefatta forskning gällande det emotionella arbetets karaktär, frivårdsinspektörers handlingsutrymme, psykosocialt arbete och den kontrollerande respektive stödjande rollen.

2.1 Litteratursökning

Vi har använt oss av databaserna Lubsearch, Libris, Google Scholar samt böcker från tidigare terminer på socionomprogrammet och nya böcker som vi fann på Campus bibliotek i Helsingborg. Dessa material har varit användningsbara för urvalet i vår tidigare forskning. Med hjälp av databaserna avgränsade vi våra sökord för att hitta vetenskapliga artiklar som är relevanta till vår uppsats. För att säkra oss om att vi använder oss av vetenskapliga artiklar som är tillförlitliga och med hög kvalitet filterade vi sökfältet med "peer reviewed". Sökord som vi använde oss av var: dubbla roller, psykosocialt arbete, emotionellt arbete, handlingsutrymme, gräsrotsbyråkrati, frivård och kriminalvård.

2.2 Det emotionella arbetets karaktär

Inom kriminalvården och arbetet som frivårdsinspektör har det uppkommit normer som att hålla tillbaka och inte ge uttryck för vissa typer av egna känslor i arbetet. Nylander, Bruhn och Lindberg (2008) skriver i sin artikel om när professioner ständigt får undertrycka och inte ge plats för sina egna känslor kan det orsaka till emotionell stress. Författarna menar att det som blir viktigt för denne person är gemenskapen med sina andra kollegor och att det kan pratas öppet om känslorna som uppstår i arbetet. Dessa tillfällen sker när klienten inte är närvarande, i personalrum eller andra delar av kontoren. Där dessa öppna konversationer sker fungerar då som personalens emotionella zoner. På Frivården får personalen dela med sig av sina känslor och dilemman under så kallade VSP kollegium (verkställighetsplanering). VSP kollegium är till för alla frivårdsinspektörer och här uppmärksammas olika klientärenden och frågor som frivårdsinspektören har i relation till klienten. Här får personalen möjlighet att

uttrycka sina känslor i arbetet med klienten och stöd av kollegor, coacher och chef att hantera dessa. Nylander, Bruhn och Lindberg belyser att frivårdsinspektörer utför ett emotionellt arbete genom att de hjälper intagna med olika uppgifter som att etablera en kontakt med andra myndigheter, samtidigt som de vid vissa fall måste uppvisa en bestämd attityd och inta en kontrollerande roll vid exempelvis tagning av urinprov. Att balansera dessa olika arbetsuppgifter och ha olika roller som frivårdsinspektör kan bli förvirrande och påfrestande.

I det dagliga arbetet möter frivårdsinspektörer klienter ansikte mot ansikte och som i dessa möten måste fatta beslut och göra val som får både stora och små konsekvenser för dem. Christoffersen (2017) menar att de professionella står inför utmaningar som även har etiska och moraliska aspekter. Frivårdsinspektörer får ofta handskas med tuffa beslut under tidspress. Exempelvis ska frivårdsinspektörer i deras kontrollerande roll ta beslut om polishandräckning eller meddela en varning vid misskötsamhet. Dessa beslut tas under tidspress för att säkerställa att klienten sköter sin verkställighetsplanering. Christoffersen belyser att i och med att tänkande och bedömning i professionella sammanhang står under tidspress, måste en väsentlig del av den professionsetiska reflektionen vara att i efterhand bearbeta de val som träffats. Christoffersen belyser vidare att denna genomgång i efterhand inte är någon privatsak utan handlar snarare om professionsetisk kvalitetssäkring av det arbete som är gjort. Därför måste det på arbetsplatsen och i anknytning till den avsättas tid så att de etiska frågeställningarna går igenom utan handlingspress, tillsammans med andra kollegor i form av exempelvis kollegium.

Nylander, Bruhn och Lindberg (2008) har observerat hur frivårdsinspektörer hanterar sina känslor i det vardagliga arbetet och menar att de har egna strategier för detta. På grund av arbetsvillkoren framträder en del frivårdsinspektörer som avstängda samtidigt som de tänker ur ett "vi och dem" tänkande. Det har hävdats att en viktig del av deras yrkeskultur är att arbeta med klientens känslor samtidigt som de kontrollerar sina egna. Frivårdsinspektörer besitter en större makt gentemot sina klienter vilket i vissa situationer kan medföra att klienterna visar aggressiva känslor som kan vara ett uttryck för underlägsenhet. Aggression är inte den enda emotionen som klienter brukar visa utan det kan handla om glädje, vemod och sorg. Enligt författaren bör frivårdsinspektörer även kunna hantera sådana situationer och känslouttryck hos klienterna.

2.3 Frivårdsinspektörens handlingsutrymme

Författarna Svensson, Johnsson och Laanemets (2016) uppger att det är en ständig utmaning att vara socialarbetare och att sätta sig in i människors livssituationer samtidigt som man ska finna lösningar. Den organisation som socialarbetaren arbetar för sätter vissa ramar för uppdraget medan yrkesrollen bär på den professionella kunskapen och tillsammans skapar det handlingsutrymme. I mötet med klienten brukar socialarbetaren forma rollen vilket skapar ett inbyggt dilemma. Å ena sidan möter socialarbetaren medborgaren som en människa, å andra sidan är handlingsutrymme begränsat genom de ramar som organisationen satt i det uppdrag yrkesutövaren har. Utrymme och dess handling påverkas av faktorer som exempelvis rutiner, professionella tolkningar, interaktion och traditioner. Socialarbetaren i detta fall har stor frihet i sitt arbete samtidigt som denne styrs av lagar och regler. Socialarbetarens frihet och ansvar brukar ligga på hur den hanterar utrymme som ges. Alla har olika erfarenheter vilket leder till att man utnyttjar handlingsutrymme på många olika sätt, även om man arbetar inom samma organisation (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2016). Frivårdsinspektörer har till en viss del ett handlingsutrymme över sina klientmöten samtidigt som de måste följa regelverk som finns inom den statliga myndigheten. Å ena sidan får de själva planera upplägget av mötena och hjälpa klienterna till en viss grad. Å andra sidan måste de utgå ifrån material och teorier som ska användas i ett återfallsförebyggande syfte (Svensson, 2001).

2.4 Den kontrollerande och stödjande rollen

Svensson (2001) menar att i relationen mellan frivårdsinspektör och klient formas både makten och motståndet. Vilka former det tar beror på vilket sammanhang relationen verkar i och vilka positioner aktörerna intar. Svensson hävdar att det bästa exemplet på kontroll är när ett samarbete sker med klienten. Att klienter vill ta emot stödet genom att vara delaktig i samtal och sin egen utveckling. Frivårdsinspektörer bör kunna använda kontrollen på ett positivt sätt som gynnar alla parter. Svensson beskriver att använda kontroll positivt kan förstås som att använda makt utan motstånd, positiv kontroll sker när båda parterna är överens. När även klienten anser att frivårdsinspektörens krav är de bästa och kanske till och med den som föreslår de insatser frivårdsinspektören ser positivt på, då sker kontrollen av

klienten i ett överenskommande samspel. Svensson uppmärksammar vidare vikten av att ha en god maktbalans mellan stöd och kontroll i klientrelationen. En god balans på detta kan vara avgörande gällande klientens återfall i brott. Svenssons studie visar att klienter är i behov av både stöd och kontroll under sin övervakning, men att den avgörande faktorn är att frivårdsinspektören bygger upp en god kontakt och tillit i mötet med klienten. När denna trygga allians skapas och klientens uppfattning av frivårdsinspektören är god kan den bästa hjälpen ges.

Svensson (2001) uppger att den basala formen av stöd som frivården kan ge är att agera som livräddare och skyddsnät när klienten är i behov av det. Därutöver kan övervakningen bidra till att klienten bland annat lär sig sköta tider, strukturera sin vardag, få ordnade förhållanden i form av bostad. Frivårdsinspektören kan genom sitt arrangemang förenkla att klienterna sköter sin övervakning. I den löpande kontakten mellan frivårdsinspektören och klienten kommer de varandra allt mer nära som personer och när de får en personlig relation kan frivårdsinspektören känslomässigt få en uppfattning om något inte stämmer. När frivårdsinspektörer får tillträde till klientens bakre rum ökar deras kunskap om klienten vilket kan leda till att interaktionen sker under mer avslappnande former. Vidare lyfts det upp att den kunskap som produceras i relationen skapar en grund för ett gott samarbete och för att finna lösningar på problem som finns. Författaren uppger att den nära och personliga relationen ses som en förutsättning för en förändring i positiv riktning.

Svensson (2001) menar att klienter har uttryckt att man får bäst stöd om frivårdsinspektören vet vad man sysslar med. Om frivårdsinspektören inte tar tillfället att få kunskap om fenomen som är okända kan man inte heller se problematiken med det. Svensson uppger att hjälpen till klienten i första hand består av att få personen att betrakta sin situation på ett annat sätt, att se problemet som frivårdsinspektören ser och vilja göra något åt dem.

2.5 Psykosocialt arbete

Svensson (2001) menar att psykosocialt arbete är en del av socialt arbete och kombineras med psykoterapi och psykosocialt behandlingsarbete. Svensson uppmärksammar skillnaden på social service och psykosocialt arbete. Social service innefattar insatser som kännetecknas

av någon form av resursförmedling. På frivården handlar det om beskrivningar av hur man går tillväga för att hantera olika företeelser i samhället som exempelvis hur man söker arbete, hur man söker ekonomiska bidrag eller vilka former av hjälp det finns för att komma ur ett missbruk. Den sociala servicen riktar sig mot sociala förhållanden och klientens person har ringa betydelse. Psykosocialt arbete i form av individuellt inriktade insatser är det arbete som frivårdsinspektörer gärna säger sig bedriva. Detta handlar fortfarande om en viss rådgivning men klientens person är mest i fokus. I psykosocialt arbete för man samtal för att bearbeta avgränsade problem. Frivårdsinspektörernas uppdrag är att stödja klienten i dess handlingar. Varje samtal utgår från vad som är aktuellt vid tillfället och de är inte särskilt systematiserade. Både social service och psykosocialt arbete är delar av den vårdande makten, det är graden av ingripande och förändringsambitionen som skiljer dem åt. Det psykosociala arbetet som är den starkare graden präglar retoriken medan den sociala servicen som är den mildare graden präglar praktiken.

De avgränsningar vi har gjort i vår tidigare forskning är med anledning av att det inte förekommer relevant forskning om frivårdsinspektörer. Det är många som än idag inte har kännedom om Frivården och därför vill vi belysa frivårdsinspektörens yrkesroll och hur de förhåller sig till de dubbla rollerna. Vi anser att vår studie bidrar med en ökad förståelse av Frivården som myndighet och frivårdsinspektörens yrkesroll. Vår studie om det emotionella arbetets karaktär belyser vikten av att ge uttryck för sina egna känslor i arbetet för att inte orsaka emotionell stress. Därefter benämner vi frivårdsinspektörens handlingsutrymme som även andra yrkesutövare kan relatera till och där man får en inblick i hur frivårdsinspektören följer regelverk samtidigt som denne har en inverkan i klientmötet. Vidare lyfter vi fram frivårdsinspektörens dubbla roller och hur de i sitt arbete med klienten förhåller sig kontroll respektive stöd. Detta med anledning av att läsaren skall kunna få en fördjupad förståelse om hur uppdraget som frivårdsinspektör ser ut och vilka dilemman som kan uppstå i förhållande till de dubbla rollerna. Det psykosociala arbetet fyller en relevans utifrån att klienten är i centrum och vikten av att frivårdsinspektören stöttar klienten i dess handlingar. Vi anser att vår studie bidrar med ny och fördjupad kunskap om de dubbla roller som kan förekomma i arbetet som frivårdsinspektör. Denna studie kan utvecklas i kommande studier och vara meningsfull i det nya forskningsläget.

3. Teori

I följande avsnitt kommer teoretiska begrepp och perspektiv att presenteras. Denna teoretiska delen kommer att bearbetas med stöd av det empiriska materialet. Uppsatsens socialpsykologiska perspektiv presenteras liksom symbolisk interaktionism, rollteori samt begreppet handlingsutrymme. Vi är fullt medvetena om att dessa perspektiv och teorier inte får en heltäckande beskrivning eftersom de är för komplexa för att rymmas inom ramen för denna uppsats. Vi har valt ut referenser och delar som är relevanta för syftet som vi bedömer är tillräckliga för referensramen. Vi har även valt att använda oss av fler perspektiv och begrepp än nödvändigt för att kompensera vår tidigare forskning, som vi valde att förkorta i relevans till vår studie.

3.1. Det socialpsykologiska perspektivet

Lindblom (2011) beskriver det socialpsykologiska perspektivet som en undersökning av individers tankar, emotioner och attityder och olika institutioner i samhället. Enligt Angelöw och Jonsson (2000) kan definitionen av det socialpsykologiska perspektivet variera beroende av sammanhanget, däremot är en stor vikt av teorins betydelse individens reaktion på olika former av yttre påverkan. Författarna menar vidare att teorin studerar människan som en samhällsvarelse och belyser samspelet mellan samhället och människan. Lindblom och Stier (2011) belyser hur människan inom det socialpsykologiska perspektivet är reflexiv gentemot samhällets föreskrifter och värderingar. Författarna menar att kunskapen om samhället strävar till att individer ska göra mer genomtänkta val, skapa möjligheter att frigöra oss från de missförhållanden vi utsätts för och bli mer autentiska inför oss själva och andra.

3.2 Symbolisk interaktionism

Enligt Lindholm och Stier (2011) utgörs en betydelsefull inriktning inom socialpsykologin av den symboliska interaktionismen. Inom den symboliska interaktionismen betonar man att individen är utrustad med en problemlösande förmåga och medvetet försöker att förstå vad som sker inom individen och i personens omvärld. En viktig sida av denna aktivitet är

rollövertagandet. Rollövertagande eller förmågan att se situationen ur den andres perspektiv är enligt den symboliska interaktionismen även centralt för att förstå människan som en samhällsvarelse. Författarna menar att inom den symboliska interaktionismen är samspelet mellan människor avgörande. Samhället präglar och fostrar individen men det ska dessutom förstås att individerna tillsammans skapar samhället. Varje individ har många olika roller där personen i regel tillhör flera grupper och samspelar i varierande situationer. Grundtanken är att de olika tillhörigheterna ger upphov till olika perspektiv, tolkningar av verkligheten som individen sedan använder för att kunna orientera sig. Med avseende på uppsatsens syfte kan symbolisk interaktionism skapa förståelse för den kontrollerande respektive stödjande rollen som frivårdsinspektören besitter.

Thunman och Persson (2011) belyser Meads redogörelse för självet sociala uppkomst och utveckling. Han menar att självutvecklingen går hand i hand med att bli medveten om sig själv och utveckla ett självmedvetande. Självmedvetande beskriver författarna som förmågan att reflektera över oss själva. I samband med detta förklarar författarna att rollövertagande är ett nyckelbegrepp i Meads begreppsapparat och avser den mänskliga förmågan att identifiera sig med andras handlingar eller responser och därigenom sätta sig in i andras ställe. Thunman och Persson talar inte om människors roller ur ett symboliskt perspektiv i form av deras idéer, normer och föreställningar, som återspeglar samhällets institutioner. Vår uppfattning om oss själva och världen formas av inställningen som man tror att andra har om en själv och världen. Den uppfattningen skapas genom att vi ser oss själva och omvärlden med vad vi gissar oss till är den andres synsätt. På detta vis kan individen genom att ställa sig utanför sig själv och försöka se på sig och världen som någon annan gör, likställas med att hysa empati eller förståelse, vilket författarna menar är liktydigt med sympati och samförstånd. Det komplexa rollövertagandet i relation till andra människor sker i samband med ett ömsesidigt användande av symboler som skapar en interaktion mellan parterna. Ett exempel författarna beskriver är hur båda parterna kan uppfatta yttrandet av ordet dum som en förolämpning. Trots att personerna kanske blir osams, är de samtidigt överens om vad symbolen dum är uttryckt för. Det betyder vidare att yttrandet av symbolen får innebörd eller mening först genom de inblandade personernas reaktion. Yttrandet "du är dum" blir meningslöst om den andre inte förstår eller reagerar på symbolen. Gemensam handling är således en förutsättning för att två individer ska kunna föregripa och förstå varandras handlingar.

3.3 Rollteori

Författarna Arvidson och Johansson (2017) uppger att rollbegreppet i dag inte endast handlar om skådespelaryrket utan att vi alla måste vara bra skådespelare till exempel i vår yrkesutövning. Det är inte alltid vi kommer att kunna spela rollen bra, utan när vi misslyckas kommer vi bli avslöjade och föreställningen misslyckas. Vidare beskriver de vad som händer på scen och bakom scen vilket kallas för främre regionen och bakre regionen. I olika yrken finns en främre region, en scen att agera på. Detta kan exempelvis vara när professioner har sina klientmöten och måste agera utifrån deras yrkesroll. Efter framträdandet finns det möjlighet att koppla av vilket kallas för den bakre regionen. Det kan exempelvis ske i ett fikarum eller ens egna kontor (Ibid).

Författarna Arvidson och Johansson (2017) belyser att det är av vikt att spela rätt typ av roll för att leva upp till sociala förväntningar, men vad som är rätt roll kan variera beroende på vilken myndighet det handlar om. Det skapas dock alltid kategorier och därmed även "klienter" som ges vissa egenskaper. Klienterna blir naturligtvis påverkade av att bli definierade inom en viss kategori. De kan anpassa sina handlingar och börja leva utifrån kategorier, vilket innebär att dessa blir självuppfyllande profetior. Ett problem med människobehandlande organisationer eller myndigheter är att de kan bjuda in till olika sorters rollspelande och förvänta sig ett visst förhållningssätt av människor. Sedan måste människor som arbetar i dessa myndigheter hitta en balans mellan att inte vara allt för personliga men inte heller allt för opersonliga. Det fungerar inte att vara allt för opersonlig då man arbetar i en organisation som har med människor att göra, och därför förväntas det att man visar förståelse, medkänsla och flexibilitet. Dessa faktorer ger ett större handlingsutrymme för personen som kommer i kontakt med myndigheten i form av manipulera eller utnyttja utrymmet. Exempelvis kan en bedragare lära sig hur myndigheten fungerar och använda det som en fördel av de sociala situationerna.

Författarna Lindholm och Stier (2011) lyfter upp det dramaturgiska ansatsen, vilket grundades av Erving Goffman och delar många utgångspunkter med den symboliska interaktionismen. Det kommer från förhållandet att när människor möts försöker de att göra

intryck på varandra och de använder då samma tekniker som skådespelare på teater. Rollspelandet är långtifrån individens ensak att utforma och bestämma över utan är intimt relaterat till samhällets organisation. Beroende på den sociala position eller sociala status som individen har tillkommer specifika förväntningar på agerandet i en situation. Att vara polis eller kriminalvårdare innebär exempelvis olika rollförväntningar. Spontant kan rollförväntningar låta negativt laddat och något som hämmar individens självförverkligande. Men att handla utifrån en roll som man behärskar och känner sig trygg med kan vara bra för den enskilde samtidigt som de utgör förutsättningen för ett effektivt samarbete. Uniformer eller andra rollattribut behöver inte endast betraktas som löjliga eller som symboler för att skapa avstånd. Utan de kan också ge klienter trygghet i förhållande till det som ska ske. Diffusa roller kan vara problematiska att hantera eftersom det kan vara svårt att avgöra var gränsen för yrkesrollen går (Ibid).

Frivårdsinspektörernas roller bärs upp av de ojämlika kategorier som rollerna tillhör. Interaktionen mellan rollerna blir till en process där olika positioner kan väljas i framträdandet inför den andre och under interaktionen kan positionerna skifta. De positioner som är möjliga för frivårdsinspektörerna beror på villigheten att agera och förändra klientens person. Det innebär att frivårdsinspektören kan inta positioner som behandlare, stödjare, kontrollör eller som den trötte medan klienten kan välja mellan positionerna förändrare, pratare, motståndare och passiv. Medan frivårdsinspektören framträder med sin professionella identitet och håller sitt personliga i bakgrunden framträder klienten ofta med en stor del av sin identitet, med hela sin person. (Svensson 2001).

3.4 Handlingsutrymme - Gräsrotsbyråkrati

Vi har valt att beskriva Michael Lipskys teori gällande gräsrotsbyråkrati och det teoretiska begreppet handlingsutrymme, för att kunna analysera hur frivårdsinspektörer ser på sitt egna handlingsutrymme i arbetet. Författarna Svensson, Johnsson och Laanemets (2016) berättar om att vara socialarbetare i individ-och familjeinriktat socialt arbete innebär att vara representant för en organisation. Organisationen kan vara offentlig, privat eller ideell. Oavsett vilket innebär socialarbetarrollen att stå i direktkontakt med den människa som ska ha hjälp. Denna position har beskrivits som "gräsrotsbyråkrat". Den syftar till att definiera den position

socialarbetare och andra yrkesutövare står i när de möter medborgaren som representant för en myndighet. Dilemmat att hantera hjälp och kontroll i samma handlingar är bara ett av de dilemman socialarbetare har att hantera. När Michael Lipsky (1980) beskrev gräsrotsbyråkratens dilemma i positionen mellan medborgaren och myndigheten tog han fasta på det dilemma som finns inbyggt i att både vara medmänniska och att vara organisationens representant. Beroende om man relaterar sina handlingar till ett mellanmänniskt samspel med klienten eller till organisationens uppdrag får det man gör olika betydelser. En handling som utifrån organisationens perspektiv ter sig som helt självklar och rationell kan i perspektivet av att agera människa till människa te sig mycket märklig. Ett vanligt exempel är när människor nekas bistånd för att de inte uppfyller organisationens krav. Kraven är satta för att organisationens resurser ska fördelas på bästa sätt och det till exempel har kommit fram till att de som bäst kan tillgodogöra sig missbruksbehandling ska få tillgång till den resursen. För att avgöra personens möjlighet att tillgodogöra sig behandling ser man då till klientens egna mottaglighet och motivation (Ibid).

Vi anser att dessa perspektiv och begrepp är relevanta för vår studie och underlättar tolkning av resultat. Den socialpsykologiska perspektivet medför en förståelse för individens reaktion på olika former av yttre påverkan och beskriver människan som en samhällsvarelse. Med hjälp av detta perspektiv kan vi analysera intervjupersonernas utsagor och få en större förståelse för hur de förhåller sig till samhällets normer. Vilket vi anser hänger samman med Lipskys teori om gräsrotsbyråkrati och begreppet handlingsutrymme som definierar hur en individ styrs i sin arbetsroll utifrån regler, lagar och överenskommelser. Med hjälp av denna teori vill vi analysera hur intervjupersonerna ser på sitt egna handlingsutrymme och hur de upplever att de kan påverka det. Vi drar även en sammankoppling mellan Goffmans rollteori som innefattar att människors beteenden i olika sociala sammanhang och symbolisk interaktionism som belyser hur människor interagerar (samspekar) med varandra med hjälp av gester, ord och andra symboler. Detta är relevant för att få en bättre förståelse om hur de dubbla rollerna fungerar och hur frivårdsinspektörer kan integrera med klienterna för att utforma ett välfungerat arbete. Vårt teoriavsnitt kommer att förstärka analysen av det empiriska materialet, eftersom dessa perspektiv och begrepp kommer att komplettera varandra i analysdelen och hjälpa oss tolka våra resultat.

4. Metod

Detta avsnitt syftar till att beskriva vilken metod vi valt att tillämpa i studien. Vi redogör för tillvägagångssättet för hur det empiriska materialet har samlats in och redovisar urval av studiens intervjupersoner. Vidare följer en beskrivning av datainsamlingen av material samt de analysverktygen vi använt i studien. Vi redogör för de etiska överväganden och studiens tillförlitlighet.

4.1 Förkunskaper

Vi båda har arbetslivserfarenhet som frivårdsinspektörer och jobbar inom Frivården. Den ena av oss har över ett års erfarenhet och den andra ett halvår. Med Frivård som intresse föll det naturligt vilket forskningsområde denna studie skulle handla om. Vi har båda arbetat utifrån de dubbla rollerna och tycker det är en intressant område att lyfta. Detta har varit en resurs för oss då vi vet vilka frågor vi kan ställa till respondenterna. Vi har en förståelse för hur de dubbla rollerna fungerar och på vilket sätt de används i klientmötet. Vi kan därför ställa mer relevanta frågor och inte behövt be respondenterna tydliggöra vissa begrepp som framkommit i intervjun. Vi har valt att inte be arbetsgivare som vi har en personlig relation till att ställa upp på intervjun.

4.2 Metodval

Vi har valt att använda oss av kvalitativ metod i vår studie. Anledningen till den valda metoden är att vi anser att det blir svårt att få frivårdsinspektörernas upplevelser av den emotionella stressen och erfarenhet av den dubbla rollen med hjälp av en kvantitativ metod. En kvalitativ metod ger oss möjlighet att fördjupa oss i svaren och ställa eventuella följdfrågor. Bryman (2008) beskriver hur den kvalitativa metoden ofta är rörlig och att syftet är att skapa en djupare förståelse för det område som undersöks. Därav ansåg vi att den kvalitativa metoden är den mest lämpade i denna studie. Den kvalitativa metoden har olika tillvägagångssätt när det gäller att undersöka forskningsområdet vilka är intervju, observation och dokumentanalys. I jämförelse med en kvantitativ undersökning där metoden är välstrukturerad i syfte att maximera reliabiliteten och validiteten när det gäller viktiga begrepp, ger det därför inte samma möjlighet till rörlighet i frågorna. I kvalitativ forskning

finns det istället en betoning av det generella när det gäller formuleringen av de inledande frågeställningarna och en tyngd på intervjupersonernas egna uppfattningar och synsätt.

Denna insamlingsmetod av semistrukturerade intervjuer är mest lämpad för vår studie eftersom det ger oss fylliga och detaljerade svar som är givande i vår analys. Intervjuer är ett bra tillvägagångssätt för att samla in det empiriska materialet, då vi får kännedom om olika sociala förhållanden med hjälp av frivårdsinspektörers egna erfarenheter och kunskaper om den dubbla rollen. Bryman (2008) beskriver att inom kvalitativ forskning tenderar semistrukturerade intervjuer att vara flexibla och följsamma efter den riktning som intervjupersonernas svar går i och undersökningens fokus kan anpassas efter de viktiga frågor som dyker upp under intervjuerna. Kvantitativa studier är å andra sidan fasta i sin struktur på grund av det behov som finns när det gäller att standardisera intervjuandet. Kvalitativa studie har istället en flexibel metod som ger oss möjlighet och utrymme att avvika från den formulerade intervjumallen och alternativt ändra ordningsföljden på frågorna eller ställa nödvändiga följdfrågor.

I vår studie har vi valt att använda oss av semistrukturerade intervjuer för att det empiriska materialet. Detta tillvägagångssätt har tillåtit oss att utforma intervjufrågor och möjligheten att anpassa frågorna utifrån vad intervjupersonen i fråga svarar. Semistrukturerade intervjuer gjorde det möjligt för oss att säkerställa att deltagarna förhöll sig till forskningsämnet, samtidigt som vi fick tillfälle att fördjupa oss i deras erfarenheter genom följdfrågor. Huvudfrågorna var samma för alla intervjupersoner, men beroende på vad de svarade formades följdfrågorna efter det. Ahrne & Svensson (2015) menar att ostrukturerade frågor ger därför en mer nyanserad bild av undersökningsområdet som inte kan uppnås med färdigformulerade frågor.

Bryman (2008) belyser att skillnaden mellan semistrukturerade intervjuer och strukturerade intervjuer kan vara upplägget mellan dessa samt hur frågorna ställs till personen. En strukturerad intervju baseras på en manual och där frågorna är färdiga i förväg medan i en semistrukturerad intervju kan följdfrågor anpassas utifrån vad personen svarar. I en semistrukturerad intervju upplevs samtalen mer avslappnat och tryggt för intervjupersonerna

eftersom det är ett öppet samtal snarare än ett förhör. Medan i en strukturerad intervju får alla parter samma frågor vilket kan bidra till att viktiga perspektiv inte belyses i resultatet (Ibid).

Med hjälp av öppna frågor kan vi exempelvis fördjupa oss i frågor om frivårdsinspektörers dubbla roller och minimera risken för eventuella missförstånd, såsom när du i arbetet upplever kontroll och skulle du vilja beskriva en sådan situation djupare. Ahrne och Eriksson-Zetterquist (2015) uppmärksammar att forskaren måste tänka på utformningen av sina intervjufrågor då det i tidigare forskning kan visa att deltagarna tillfredsställs av att få berätta om sin situation. Ahrne och Eriksson-Zetterquist beskriver olika regler som intervjuaren ska förhålla sig till vilket kan bland annat vara att tala på ett lugnt och vänligt sätt gentemot deltagarna, men också fokusera på att vara reflekterande. I vår studie har vi belyst dessa regler för att få intervjudeltagarna att känna tillit och bekvämlighet i samtalen.

4.3 Urval

I vår studie har vi valt att utgå ifrån ett målinriktat urval. Detta innebär att vi gör vårt urval utifrån en önskan om att intervjua personer som är relevanta för ämnet som ska undersökas och för våra valda frågeställningar. Bryman (2008) uppger att det finns generella angreppssätt när det gäller urvalet, ett så kallad snöbollsurval eller kedjeurval. Detta tillvägagångssätt kan användas när man vill undersöka förhållandena kring ett specifikt fenomen. Vilket innebär att ta kontakt med en intervjuperson som har kännedom om det valda ämnet. Denna personen informerar därefter till andra personer som har liknande erfarenheter om ämnet och som är villiga att ställa upp på en intervju (Ibid).

Vi har valt att intervjua frivårdsinspektörer från Frivården. Denna statliga myndighet har störst kännedom om det förebyggande arbetet av kriminalitet. Men för att inte basera studien på enbart ett geografiskt område har vi därför valt att undersöka två olika kommuner i södra Sverige. Med hänsyn till de pragmatiska skälen och tidsaspekten valde vi att intervjua sju frivårdsinspektörer totalt från båda kommunerna. Bryman (2008) benämner att det är svårt att i förväg veta hur många intervjuer man behöver göra för att uppnå en teoretisk mättnad samt för att få en bedömning om ett urval är tillräckligt stort. Vi bedömde att sju intervjupersoner var rimligt och en lagom siffra för vår studie.

Vårt tillvägagångssätt var att vi tog kontakt med två Frivårdskontor som vi arbetar på och beskrev vår uppsatside. Vi skickade, till redan etablerade kontakter, ut information om vår uppsats och frågade om det fanns några frivårdsinspektörer som kunde tänka sig bli intervjuade. När vi fick ett godkännande skickade vi informationsbrev och en samtyckesblankett (Se bilaga 2) till respektive deltagare. I samtyckesblanketten stod det även att intervjun kommer att spelas in som ett hjälpmedel till vår studie. Det underlättar en noggrann analys och möjliggör upprepade genomgångar av intervjupersonens svar under samtalet (Bryman, 2008).

Vårt praktiska urval var att välja frivårdsinspektörer från Frivården som arbetar nära klienter, vilket var ett av våra kriterier. Alla frivårdsinspektörer arbetar med klienter vilket gjorde att vi hade ett stort urval av deltagare. Vi valde därmed att söka oss till frivårdsinspektörer som till störst del arbetar med ett relationsskapande syfte som på en övervakning. I en övervakning har klienten regelbunden kontakt med frivårdsinspektören i form av möten. Det var störst sannolikhet att dessa frivårdsinspektörer någon gång kan ha stött på emotionell stress och befunnit sig i ett dilemma mellan de dubbla rollerna.

4.4 Bearbetning och analys

Rennstam och Wästerfors (2015) beskriver tillvägagångssättet för att kunna skapa en analys av det empiriska materialet. Det innefattar tre delar vilket motsvarar sortera, reducera och argumentera. För att kunna sortera materialet började vi först att läsa empirin och sedan se efter återkommande mönster i texten. Därefter kategoriserade vi de mönster som var återkommande vilket resulterade i tre olika kategorier: Det emotionella arbetets karaktär, Frivårdsinspektörens handlingsutrymme och Frivårdsinspektörens dubbla roller.

Vidare beskriver Rennstam och Wästerfors (2015) att nästa steg är att forskaren övergår till att reducera. Detta innebär att vi övervägde om vi skulle ta med materialet eller sortera bort det. När vi sökte i texten letade vi efter intressanta och relevanta material som var givande för studiens syfte. Rennstam och Wästerfors (2015) lyfter att steget efter reduceringen är att

argumentera vilket innebär att materialet sammankopplas till de valda teorierna. I detta steg har vi uppmärksammat vilket material som ska användas i analysen och kopplat det till våra valda teorier. Därefter använde vi ett induktivt ansats som betyder att vi utifrån vårt material kommer fram till slutsatser. När vi har sett ett mönster med upprepningar har det resulterat att vi kunnat komma fram till en slutsats.

Innan intervjun påbörjades frågade vi även om muntligt samtycke för att säkerställa att de samtycker till inspelning av intervjun. Arbetsfördelningen i vår studie var att under genomförandet av de fysiska intervjuerna var båda forskarna närvarande. En forskare var ansvarig för utformandet av intervjun och den andra forskaren observerade, antecknade och ställde frågor vid eventuella funderingar. Vi delade även på intervjuerna för att båda forskarna ska få möjligheten att ställa frågorna. Vi valde även att anteckna under samtalet för att säkra materialet ifall tekniska problem skulle uppstå med inspelningen. Varje enskild intervju tog mellan 30 - 50 minuter att genomföra. Vi har bedömt att den individuella tiden för varje intervjuperson som deltagit har varit tillräcklig för oss att få den information som var nödvändig för vår studie. Därefter transkribera vi innehållet tillsammans för att sedan kunna arbeta vidare med resultaten i resultat- och analysavsnittet.

Enligt Bryman (2008) bidrar tillvägagångssättet av transkribering till att förbättra vårt minne med dess naturliga begränsningar och de halvt omedvetna tolkningar av det som deltagarna säger under en intervju kan kontrolleras. Som vi benämnt tidigare genomfördes sju intervjuer med frivårdsinspektörer från Frivården. Vi har bedömt att den individuella tiden för varje intervjuperson som deltagit har varit tillräcklig för oss att få den information som var väsentlig för vår studie. Bryman (2008) förklarar att det vanligaste sättet i en kvalitativ metod för en intervju är att transkribera innehållet för att sedan kunna analysera den. Det gjordes en transkribering av intervjuerna i ett annat dokument där inspelningarna skrevs i textform, vilket vi använde som ett underlag för lättare kunna börja analysera materialet.

4.5 Metodens tillförlitlighet

Bryman (2008) menar att i en kvalitativ studie är tillförlitlighet centralt och brukar delas upp i fyra kriterier vilka är *trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet* samt *möjlighet att styrka och*

konfirmera. För att uppnå *trovärdighet* kan en respondentvalidering göras, detta innebär att intervjupersonerna får ta del av studiens resultat. I vår kvalitativa studie har vi därför valt att dela med oss av resultatet för att säkerställa att intervjupersonernas svar förmedlats korrekt. *Överförbarhet* innebär att resultaten i studien skall kunna appliceras i andra kontexter (Ibid). Överförbarheten är minimerat i detta kontext med mindre antal deltagare vilket gör att överförbarheten förblir viktig i den kvalitativa studien. Vi upplever överbarheten som osäkert i vårt fall då studien endast riktar sig på ett fåtal frivårdsinspektörer. Detta leder till att överförbarheten eventuellt inte kan fungera lika bra i andra kontexter. Alla frivårdsinspektörer har sina egna åsikter och upplevelser om de dubbla rollerna därför kan det vara svårt att applicera enskilda åsikter i andra kontexter. Däremot går det att se likheter med frivårdsinspektörernas upplevelser och erfarenheter som i sin tur skapar ett mönster vilket kan vara användningsbart i andra kontexter än vår undersökning.

För att kunna göra en bedömning av studiens *pålitlighet* behöver den bli granskad av forskare. Detta innebär att man säkerhetsställer att det skapas en fullständig och tillgänglig redogörelse av alla faser i forskningsprocessen. Vi har gjort detta genom att ha tydliga rubriker för att läsaren skall kunna orientera sig i texten på ett enkelt sätt. Sedan har vi varit noggranna med att förklara hur vi gått tillväga och presenterat avsnittet i form av inledningar för att göra det tydligt för läsaren vad avsnittet handlar om. Beträffande *möjligheten att styrka och konfirmera* uppger Bryman (2008) att det handlar om att forskaren inte medvetet tillåtit personliga reflektioner eller åsikter göra en påverkan på undersökningen. Forskaren ska med andra ord ha agerat i "god tro" och inte medvetet låtit personliga värderingar eller teoretisk inriktning påverka utförandet av och slutsatserna från en undersökning. Eftersom ingen av oss har någon personlig erfarenhet av kriminalitet kan det vara till fördel, då det bidrar till en större objektivitet kring forskningsproblemet (Ibid).

4.6 Etiska överväganden

Ahrne och Svensson (2015) beskriver hur etiska frågor aktualiseras när forskare kommer i kontakt med människor. Författarna menar att detta kan ske på olika sätt oberoende om det är genom direkt kontakt som exempelvis intervjuer eller genom indirekt kontakt vid studier i

form av bilder eller text. Etik har varit en viktig del i vår studie, då vi ständigt haft i åtanke att prioritera värderingar samt hur vi framför vår studie. De etiska överväganden har vi tillämpat genom att försöka reflektera kring hur olika delarna kan påverka vårt arbete. Detta har vi gjort genom att vi varit medvetna och reflekterande kring hur vår studie kan påverka de som berörs av den. Kalman och Lövgren (2012) uppmärksammar vikten av noggrannhet, tydlig redovisning av källor samt hantering av forskningsmaterial. I vetenskapsrådet (2002) framkommer att det finns individskydds krav som innebär att individer inte får utsättas för psykisk eller fysisk skada, förödmjukelse eller kränkning som är utgångspunkten för forskningsetiska överväganden. Ansvarig forskare ska inför varje vetenskaplig undersökning göra en vägning av värdet av det förväntade kunskaps tillskottet mot möjliga risker i form av negativa konsekvenser för berörda intervjupersoner. Både långsiktiga och kortsiktiga följor bör beaktas via dessa vägningar. Vi har tagit hänsyn till dessa faktorer och utformat våra frågeställningar och intervjumall på ett sätt där ingen ska behöva bli negativt påverkad. Vi vill inte riskera att intervjupersonerna får en känsla av obehag och därför har vi ställt mer generella frågor.

Bryman (200) lyfter att det finns fyra etiska huvudkrav vilka är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Dessa har vi haft i åtanke när vi själva utfört undersökningen. Informationskravet är det första kravet och det betyder att intervjupersonerna ska bli informerade om studiens syfte. Vi har även informera om eventuella risker med studiens medverkan och tala om att det är frivilligt. Samtyckeskravet innebär att intervjupersonen ska ha rätt att själv bestämma om denne ska medverka eller inte. Den kan även avbryta sin medverkan när den vill. Konfidentialitetskravet innefattar ett krav på hantering av de personliga uppgifterna som inkommer vid undersökningen. Uppgifterna ska förvaras så att inga obehöriga kan ta del av dem och så att informationen inte på något sätt kommer ut. Alla intervjupersoner har blivit avidentifierade i studien. Nyttjandekravet är det slutliga kravet som handlar om att uppgifter som samlats in endast kommer användas i forskningssyfte. Vi informerade intervjupersonerna om att studien är till för ett examensarbete, vilket betyder att den kommer att finnas tillgänglig och läsas av studenter och lärare på kursen. Vi uppger att uppsatsen kommer att lagras elektroniskt på universitets egna hemsida. Efter att vi har gjort denna studie kommer vi säkerställa att personliga uppgifter

som vi har tillgång till kommer raderas (Ibid). Vi anser att det varit en god och öppen dialog mellan oss och intervjupersonerna. Deltagarna har visat ett stort intresse för att medverka i vår studie och uppgett att de gärna vill ta del av slutresultatet.

5. Resultat och analys

I det här avsnittet redovisas uppsatsens resultat och analys av empirin. Vi har undersökt hur frivårdsinspektörer förhåller sig till den stöttande respektive kontrollerande rollen i mötet med klienten. För att kunna besvara syftet presenteras de sju intervjupersonernas utsagor i denna del. Vi har främst valt ut citat som visar ett resultat som belyser vad flertalet intervjupersoner har sagt. Först kommer vi att börja avsnittet genom att presentera intervjupersonerna och sedan beskriva hur frivårdsinspektörerna beskriver sitt uppdrag. Därefter kommer vi presentera hur intervjupersonerna beskriver deras dubbla roller. Vi kommer även att belysa hur frivårdsinspektörerna ser på sitt egna handlingsutrymme och sist vilka resurser som delas ut inom frivården när de upplever känslomässiga och stressfyllda situationer i mötet med klienten.

5.1 Personbeskrivningar

Majoriteten av våra intervjupersoner är utbildade socionomer och två av intervjupersonerna har studerat till samhällsanalytiker och jurist. De flesta av intervjupersonerna har arbetat inom frivården i över 10 år och tre intervjupersoner har arbetat under ett års tid. Många av våra intervjupersoner har tidigare erfarenheter av att arbeta inom häkte och anstalt som är en del av kriminalvården. Alla intervjupersoner har tidigare arbetat med övervakningsärenden eller arbetar med det i nuläget. De arbetar med övervakning för klienter som blivit dömda för skyddstillsyn eller blivit villkorligt frigivna. Tre av våra intervjupersoner arbetar utöver detta som kримstics coacher för kollegor på frivården och är handledare för kollegor i arbetsmetod och samtalsstöd.

5.2 Hur ser frivårdsinspektörer på sin egen yrkesroll?

Enligt Svensson (2001) ska frivårdsinspektörer i sitt övervakningsarbete säkerställa att klienter verkställer sitt straff och minska risken för återfall i brott. Intervjuperson 6 förklarar hur de inom frivården har ett grund motto i "bättre ut" och uppger: "Det mottot brukar jag ständigt ha i åtanke i min yrkesroll och i mina klientmöten. Att det är bättre att klienterna frisläpps från anstalt och får möjlighet till en övervakning, där de kan få individuella insatser utifrån deras behov och samtal som minskar risken för återfall i brott." Svensson (2001) beskriver övervakningen som något annat än fängelse, något humanare. Fängelset var

hotbilden som formerade övervakningen och detta gav klienterna motiv att följa frivårdsinspektörens råd och rekommendationer. Svensson menar att övervakningen var chansen och genom att ta emot erbjudandet och skapa interpersonella relationer kunde den dömde inrätta sin tillvaro utifrån rutiner som gav klienten en dräglig tillvaro.

På frågan kring “*vilka förväntningar anser du att rollen som frivårdsinspektör innebär?*” ville vi få en förståelse för uppdraget som frivårdsinspektör. Utifrån intervjupersonernas utsagor framkom en samstämmig bild. Deltagarna är eniga att uppdraget som frivårdsinspektör å ena sidan innebär att följa lagstiftning, å andra sidan arbeta behandlande med ett visst handlingsutrymme. Genom att följa lagstiftningen menar de att verkställa påföljder på ett så trovärdigt, rättssäkert och ett så lika behandlande sätt som möjligt. Intervjuperson 7 belyser att arbetet i sin helhet syftar till att hjälpa klienter att inte återfalla i brott och att jobba i enlighet med principerna risk, behov och mottaglighet. Intervjuperson 6 förklarar att rollen som frivårdsinspektör i stort innebär att arbeta förebyggande och att sätta in klienten i riskreducerande insatser som är kopplade till klientens mottaglighet, om de vill ta emot de insatser vi kan erbjuda samtidigt som det huvudsakligen är en kontrollerande funktion av att vi verkställer tingsrättens dom och att klienten gör det den ska. Intervjuperson 5 beskriver förväntningarna i den utsträckning att de ska arbeta motiverande och förändringsinriktad samtidigt som de också ska se till att en påföljd blir verkställd och att denna kontakten sköts, om den inte gör det ska eventuell misskötsamhet hanteras.

I fråga om hur klientmötet ser ut var intervjupersonerna eniga om vilka samtalsmetoder som de förhåller sig till under sina möten. Intervjuperson 5 förklarar att de i möten med klienten använder sig av motiverande samtal, kримstics som är en inriktning i KBT samtal inom frivården. Intervjuperson 5 uppger:

Arbetet med klienten handlar om att hjälpa klienten att se vilka tankar de har och hur dessa tankar i sin tur styr deras beteenden. Tankar som exempelvis jag har inget annat val än att begå brott, jag måste begå brott för att få mat. Det är ju inte alla som tänker på det viset ifall de är hungriga. De hittar andra vägar och att hjälpa dem att se att det här är tankar som gör att jag blir kvar i det kriminella beteendet hela tiden och hur kan jag tänka istället. Det viktiga arbetet här är den stöttande rollen. Det är att hjälpa klienterna att bli varse de tankarna som ställer till det och ett sätt är ju att hjälpa dem att formulera mål eller riktning i livet.

Lindblom och Stier (2011) beskriver att samspelet har en stor betydelse inom den symboliska interaktionismen. Samhället har en stor inverkan på individen men individerna skapar också tillsammans samhället och kan i sin samverkan göra stora förändringar. Intervjupersonerna beskriver i sina svar att den stödjande rollen är en viktig del i relationsbyggandet med klienten. Intervjuperson 6 menar att den första och mest betydelsefulla delen i klientmötet är relationsbyggandet för att få en god kontakt där klienten vågar öppna upp sig. Därefter kunna sätta upp mål kring vad klienten vill åstadkomma och hur de ska få stöd för att uppnå dessa mål. De finns olika interventioner som är tänkta att hjälpa klienten att förstå att de är de själva som styr över deras egna liv och att deras tankar styr deras handlingar. Det är kärnan för att sedan kunna få möjligheten att förändra detta beteendemönster och gå mot en prosocial riktning utan kriminalitet eller missbruk. Intervjuperson 1 ger ett exempel på hur tankar styr vårt beteende och uppger:

Alla tankar jag har om fotboll är min samlade attityd till fotboll, dessa tankar kommer styra om jag går på fotbollsmatcher, om jag anmäler mitt barn till fotbollsskola eller om jag lägger pengar på att köpa ett visst fotbollslag tröja.

När frivårdsinspektörer beskriver hur de upplever sin yrkesroll och vad det innebär är det tydligt hur rollen sammankopplas med kontroll och stöd. Svensson (2001) beskriver hur kontrollen av klienter i första hand ligger i att se om de sköter kontakten eller inte. Författaren menar att det är basen för allt annat som sker därefter. Det är genom att ha en föreskriven kontakt som utrymme för stöd skapas. Denna föreskrivna kontakt kan variera hos klienter inom frivården beroende på vilka resultat riskbedömningen visar och vilken överenskommelse som klienten och frivårdsinspektören beslutar. Intervjuperson 2 uppger att kontaktfrekvensen varierar beroende på deras riskbedömning. Om klienten har hög risk i återfall i brott ska den komma till frivården en gång i veckan, om personen har medelrisk ska han eller hon komma varannan vecka och låg risk innebär en kontaktfrekvens på en gång i månaden. Sedan fungerar det inte alltid i praktiken, utan beror på arbetsbelastningen. Hög risk innebär tätare kontakt, fler insatser och större behov. Intervjuperson 7 uppger:

Oberoende vilken risk klienten har ska vi i vår yrkesroll anpassa våra samtal med klienterna i relation till deras individuella behov. Det är viktigt att göra en kartläggning för att förstå vad vi ska jobba emot och hjälpa klienten att formulera sociala målsättningar som är viktiga för

klientens specifika fall. Göra en överenskommelse över hur kommer varje samtal att se ut under övervakningsåret utifrån klientens kriminogena behov. En del klienter kanske har ett arbete att förhålla sig till eller andra insatser som krockar med handläggsamtalen. Därför är det viktigt att ha en tydligt överenskommelse om klienten föredrar att boka in möten sena eftermiddagar, där kan frivårdsinspektörer i sin stödjande roll ha möjlighet att i vissa fall anpassa dessa möten efter klientens behov.

Svensson (2001) beskriver hur många klienter upplever en lättnad över vad frivården innebär för dem, eftersom de hade förväntat sig något mycket strängare och mer begränsande. Vissa klienter förväntar sig att de under övervakningstiden ska bli förhindrade att ha ett privatliv. Bilden av straffet menar Svensson är präglad av en uppfattning av lidande. Men att den goda relationen till frivårdsinspektören och den vårdande makten är det som förändrar bilden på övervakningen.

5.3 Stödjande och kontrollerande rollen

Svensson (2001) belyser hur frivårdsinspektörer i sin yrkesroll både ska kontrollera och stödja sin klient under övervakningen. Kontrollen innebär i grunden att se till att klienten lever lika laglydigt som alla andra medborgare i samhället. Att stödja kan innebära hjälp med kontakter med olika myndigheter, hjälp att skaffa jobb eller bostad, söka vård eller behandling, men stöd kan också innebära hjälp att reda ut personliga problem. Stödet menar Svensson medför en hjälp att reda ut sociala och personliga problem och kontrollen är ett sätt att se till att klienten följer lagen. Författaren belyser att både stöd och kontroll förekommer i all organiserad människobehandling men att frivården skiljer sig från andra genom att ha kontrollen i första hand. Frivården kan därför sägas bära på det omvända förhållandet i socialt arbete, kontrollen är uttalad och hjälpen är ett komplement till kontrollen. Uppdraget är att verkställa straff och det sker med hjälp och stöd av frivårdsinspektörer.

Intervjupersonerna visar sig vara väl medvetna om de dubbla rollerna och förväntningarna på yrkesrollen. Intervjuperson 2 beskriver kontrollen gentemot klienterna på ett sätt som förenas med de resterande intervjupersonernas utsagor och förklarar :

Kontrollen är att de är här för att verkställa ett straff, som oftast är i form av en övervakning där man ska följa planeringen som är upplagd. Om klienten har en föreskrift är det också

inbakat i det kontrollerade arbetet. När klienten inte sköter sig så måste frivårdsinspektören vidta åtgärderna genom exempelvis föredra ärendet i beslutssammanträde eller besluta om ett chefsamtal med klienten.

Sedan beskriver intervjuperson 2 den stödjande rollen och uppger att:

Stödet innebär att man ska precisera vad personen har för behov och få fram hur frivårdsinspektören kan hjälpa dem med sina problem. Sedan arbetar man även med mottagligheten vilket frivårdsinspektören måste anpassa sig efter. Vissa klienter är det enklare att bygga relationen med och andra är det svårare. Det gäller att arbeta med deras tankar, attityder och värderingar. Vi kan vara stöttande genom att motivera dem till att ta kontakt med socialtjänsten men vi kan inte ordna en bostad till dem.

Svensson (2001) beskriver att det är flera som inte har kunskap om vad frivårdsinspektörer har för yrkesroll. Den diffusa yrkesrollen gör att klienter kan sakna förståelse för vad frivårdsinspektörer faktiskt arbetar med. Många klienter kan förvänta sig att frivårdsinspektörer kan erbjuda dem en bostad, anställning, ekonomiskt bistånd. Detta är inte en arbetsuppgift som frivårdsinspektörerna har i sitt arbete men de kan däremot hjälpa klienterna att själva ta initiativ till att söka hjälp hos exempelvis arbetsförmedlingen. Frivårdsinspektören kan vid särskilda fall kontakta externa aktörer för att dem ska ta kontakt med klienten då denne inte har förmågan till att göra det själv. I en pressad arbetsmiljö kan sådana förväntningar vara besvärliga att uppfylla, samtidigt som det kan vara missräkning för klienten att bli avvisad.

I början av övervakningstiden brukar frivårdsinspektörerna använda sig av en metod som kallas för klargöra roller. Detta för att rollerna ska bli tydliga både för en själv och för klienten. Intervjuperson 3 uppger “ Jag brukar kort berätta om mig själv och mitt uppdrag. Jag brukar även tydliggöra vad jag förväntar mig av klienten och ställa frågan om vad klienten förväntar sig av mig som frivårdsinspektör.” Utifrån vad intervjuperson 3 beskriver tycks det därför vara en fördel att göra en “överenskommelse” i form av ett skriftligt eller muntligt kontrakt där klienten är med på att exempelvis höra av sig i god tid om den inte kommer att dyka upp på mötet. Om klienten börjar missköta sig kan frivårdsinspektören påminna om överenskommelsen vilket gör att klienten blir medveten om sina skyldigheter. Intervjuperson 7 uppger:

Vid de första klientmötet brukar jag ofta fokusera på att bygga upp en allians och fokusera på relationsskapande och i detta ingår klargöra roller. Där jag beskriver att jag som frivårdsinspektör förhåller mig till två olika roller den stöttande och den kontrollerande rollen. Exempelvis innebär kontroll under övervakning att jag ska se till att klienten sköter kontakten enligt planen för övervakningstiden som görs i en överenskommelse med klienten. Genom att klienten aktivt arbetar enligt planen får klienten stöd att utveckla sina positiva resurser och att inte återfalla i brott.

De dubbla rollerna innebär en balansgång vilket intervjupersonerna delar liknande tankar kring. Intervjuperson 1 uppger: “ De dubbla rollerna kan bli problematiska ibland, de går inte hand i hand. De blir motsägelsefullt vilket är en utmaning i sig. De flesta klienterna köper den kontrollerande rollen eftersom de vet om att vi gör vårt jobb men det kan bli mer problematiskt för relationen. Det gäller att vara tydlig med de två rollerna redan i början av övervakningstiden.” Frivårdsinspektörerna poängterar att kommunikationen och tydligheten underlättar arbetet med klienten. Klienten måste ha fått tillräcklig med information om den stöttande och kontrollerade rollen för att relationen inte ska förstöras vid eventuella misskötsamheter. Exempelvis om det skulle uppstå en situation där klienten får en varning skall den inte kunna “skylla” på att det inte går att lita på frivårdsinspektören. Den kontrollerande rollen kommer att dyka upp när klienten inte följer sin frivårdspåföljd och börjar missköta kontakten med frivården. Den stödjande rollen fungerar när frivårdsinspektören lyckas att skapa en relation med klienten och då klienten är villig till en förändring. Alla intervjupersonerna delade en syn om att de helst vill arbeta behandlande och att det blir en nedgång när klienterna inte är mottagliga eller villiga till att ta emot hjälp.

Den rollteoretiska perspektivet beskriver Persson (2012) som uppgifter som individer utför i ljuset av en eller annan helhet till exempel samhället eller en organisation. Individer sätter rättigheter och skyldigheter som är knutna till rollen och rollinnehavaren måste förhålla sig till de förväntningar som andra riktar mot rollen. Utifrån ett symboliskt interaktionistisk perspektiv kan vi betrakta kontroll och stöd som symboler för det sociala samspelet. Frivårdsinspektörer och klienter befinner sig i en egen verklighet där det ska ske en interaktion. Persson (2012) menar att människor utvecklas i en interaktion med varandra och förmågan att ta andras roller och se sig själv ur ett annat perspektiv är en avgörande mänsklig

förmåga. Människor kan även bete sig annorlunda i olika situationer beroende på vilken roll den utspelar. I dessa situationer anser vi att frivårdsinspektörerna bör upplysa om klargöra roller och tydliga rollbeskrivningar, detta för att klienten ska bli medveten om de dubbla rollerna och deras konsekvenser. Intervjuperson 1 beskriver hur man bör ifrågasätta det som frivårdsinspektören förväntar sig av klienten och vad klienten förväntar sig av denne. Det kan vara att frivårdsinspektören anser att det är viktigt för denne att båda parterna kommer till mötena i tid och att man vid förhinder förmedlar detta i god tid.

Frivårdsinspektörerna ska i den stöttande rollen få klienterna att ändra på prokriminella attityder och värderingar vilket kan förknippas med att dem i denna process får klienterna att se sig själva ur ett annat perspektiv. Intervjupersonerna uttrycker även att de dubbla rollerna inte är problematiska om man hittar en tydlig balans och en tydlig kartläggning från övervakningens start. Det innebär att de kan anpassa sig till dem dubbla rollerna och variera mellan dem beroende på vilken situation de befinner sig i. Svensson (2001) menar att rollerna blir tydliga i olika sammanhang. De kan bli fel om frivårdsinspektören endast handlar utifrån den stöttande rollen och undanhåller den kontrollerande rollen. Intervjuperson 4 säger att “ I mötet med klienten kan man vara personlig men man ska inte vara privat. Jag brukar markera för mina klienter att vi inte är vänner om personen blir för bekväm och kallar mig vännen.” Det gäller att vara tydlig med att man är en myndighetsperson och arbetar utifrån en yrkesroll. Om man endast arbetar som stödperson är risken att klienten skapar sig ett för stort förtroende och tillit till att frivårdsinspektören aldrig kommer tilldela en misskötsamhet. Klienten kan skapa sig en bild om att frivårdsinspektören som alltid varit stöttande kommer att hjälpa hen med alla dess problem. Intervjupersonerna delade tankar om att man ska vara tydlig med vart gränser går i den stödjande rollen. Intervjuperson 3 ger ett exempel: “Om personen har en trauma kan frivårdsinspektörerna gärna lyssna på problemet men de har inga verktyg till att arbeta igenom personens traumatiska problem utan då kan man vägleda personen till en psykolog.” Det är av vikt att man klargör rollerna i början av övervakningstiden och påminner klienten om dess skyldigheter i klientmötet.

5.4 Det emotionella arbetes karaktär

Nylander, Bruhn och Lindberg (2008) talar om att det uppkommit normer som att dölja och inte ge uttryck för vissa typer av känslor i arbetet som frivårdsinspektör. När professioner ständigt får undertrycka och inte ge plats för sina egna känslor kan det orsaka emotionell stress. Intervjuperson 3 uppger:

Om man hamnar i en svår situation bör man ställa frågan till sig själv, vad kan jag påverka? det jag inte kan påverka kan jag inte styra över heller. Om man påverkas av allt klienterna är med om eller uttrycker så är detta kanske inte ett rätt jobb för personen. För att undvika att hamna i emotionell stress brukar jag prata med mina kollegor, men om det handlar om en allvarligare situation finns psykologer och psykoterapeuter tillgängliga.

Att få möjligheten att belysa de stressfyllda och känslomässiga situationerna i klientmötet är viktiga för att förhindra en utveckling av emotionell stress. Thunman och Persson (2011) menar att självutvecklingen går hand i hand med att bli medveten om sig själv och utveckla ett självmedvetande. Självmedvetande beskriver författarna som förmågan att reflektera över oss själva. Intervjuperson 5 beskriver en svår situation där klienten tog livet av sig och förklarar att klienten ringt till intervjupersonen bara några dagar innan händelsen inträffade. Denna händelse bidrog till emotionell stress eftersom att intervjupersonen inte fick möjlighet att bearbeta de känslor som uppstod. Intervjuperson 5 beskriver:

Det tog långt tid innan jag släppte den händelsen och gick runt och frågade mig själv upprepade gånger skulle jag agerat annorlunda och vad kunde jag gjort för att förhindra detta. Det blev en ond cirkel av negativa tankar som inte var bearbetade med hjälp av någon annans stöd. I denna situation var det oerhört viktigt för mig att få det stödet av psykolog, krishanterare, chef och kollegor. Att få bekräftelse att jag agerade professionellt och stödjande, men det fanns inget annat jag kunde göra i den situationen.

Alla intervjupersoner hade liknande syn på att det var lätt att öppna upp sig för sina kollegor och ventilera när det skulle behövas. I annat fall har frivården insatser i form av psykologkontakt i grupp och om man missar ett sådant tillfälle måste man förankra det med chefen. Däremot talar intervjuperson 4 om att “ det finns möjligheter att söka hjälp i form av

individuell psykologkontakt, men jag tror inte det används. Det händer heller inte ofta att man etablerar en kontakt med sin chef när man befinner sig i svåra känslomässiga situationer. Det klimatet finns tyvärr inte i denna arbetsplatsen”. Enligt Svensson, Johnsson och Laanemets (2016) kan regler, riktlinjer och manualer ge socialarbetare säkerhet och trygghet i sitt arbete. Det kan naturligtvis bidra till att förtydliga och klargöra en hel del, men osäkerheten är ofrånkomlig. Med den anledningen blir utmaningen i att vara trygg i osäkerheten ett sätt att forma en yrkesidentitet, där osäkerheten är en given del och där man betraktar den mer som en möjlighet än som ett hinder. Intervjuperson 4 uppger även att om han hade upplevt en känslomässig och stressfylld situation hade han inte låtit det synas framför klienten utan hållit sig professionell. Lindholm och Stier (2011) menar att inom den symboliska interaktionismen betonas att människan är utrustad med en problemlösande förmåga och kapabel till att förstå vad som sker inom individen och i personens omvärld. Det kan exempelvis vara att frivårdsinspektören uppmärksammar att klienten medvetet vill provocera denne och därför kan frivårdsinspektören kontrollera sitt inre för att hålla sig lugn.

Intervjuperson 6 beskriver hur den emotionella stressen är den största utmaningen i klientarbetet eftersom klienterna ofta samtalar om svåra och hemska situationer i deras liv. Intervjuperson 6 uppger: “ För mig är det till stor betydelse att få möjligheten att diskutera och uttrycka mig kring mina klienter tillsammans med mina kollegor, vid specifika fall även programledarna eftersom vi ofta har samma klienter och detta underlättar förståelsen.” Intervjuperson 7 menar att den emotionella stressen är väldigt individuell och upplever att den kan variera beroende på hur känslig man är. Intervjupersonen 7 uppger:

Jag anser mig själv vara väldigt duktig på att intuitivt känna av människors energier och känslolägen, vilket är hjälpsamt i detta jobbet men det är också väldigt påfrestande och mycket att hantera i sina egna tankar. Det kräver mycket energi att känna av klientens sinnesstämning och ge en annan energi än det klienten förmedlar, exempelvis är de arga så ska jag vara lugn. Detta kan vara väldigt utmattande att behöva gå runt och bära på själv. Därför är det viktigt att kunna dela med sig av sina tankegångar och reflektioner tillsammans med en kollega på arbetsplatsen eller chef.

Arvidson och Johansson (2017) beskriver hur det i många arbeten kan finnas tydliga känsloregler att ta hänsyn till. Dessa känsloregler kan fungera hämmande så att människor inte får leva ut eller visa de känslor de skulle vilja, vilket också kan leda till emotionell stress på arbetsplatsen. Arvidson och Johansson menar vidare att känsloregler bryter den goda stämningen och upplevs dränera energin hos yrkesutövaren. Enligt det socialpsykologiska perspektivet menar Angelöw och Jonsson (2000) att människan är en samhällsvarelse och samspelet mellan samhälle och människa är betydelsefull. Vidare belyser författarna betydelsen av individens reaktion på olika former av yttre påverkan. Enligt våra intervjupersoners utsagor kan de känsloregler som finns i frivårdsinspektörens yrkesroll upplevas som stressfyllda, eftersom de inte får möjligheten att ge utrymme för sina känslor som uppstår på arbetsplatsen. Frivårdsinspektörer bör ständigt förhålla sig till de normer och regler samhället sätter på deras yrkesroll och kan inte agera känslostyrt i klientmöten, utan bör snarare stå i förhållande till sin professionella roll.

Lindblom (2011) beskriver det socialpsykologiska perspektivet som en undersökning av individers tankar, emotioner och attityder och olika institutioner i samhället. Enligt Angelöw och Jonsson (2000) kan definitionen av det socialpsykologiska perspektivet kan variera beroende av sammanhanget, däremot är en stor vikt av teorins betydelse individens reaktion på olika former av yttre påverkan. Författarna menar vidare att teorin studerar människan som en samhällsvarelse och belyser samspelet mellan samhället och människan. Lindblom och Stier (2011) belyser hur människan inom det socialpsykologiska perspektivet är reflexiv gentemot samhällets föreskrifter och värderingar. Författarna menar att kunskapen om samhället strävar till att individer ska göra mer genomtänkta val, skapa möjligheter att frigöra oss från de missförhållanden vi utsätts för och bli mer autentiska inför oss själva och andra.

5.5 Frivårdsinspektörens handlingsutrymme

Svensson, Johnsson och Laanemets (2016) beskriver att det är socialarbetaren som utför det sociala arbetet som organisationen har samlat sig kring och beslutat utföra och det är därför varje enskild socialarbetares ansvar att förvalta det. Genom att skapa en förståelse över organisationens funktion bidrar det till att man kan ta ställning för hur man i sin yrkesutövning betraktas av dem man möter, det bidrar också till att både kunna använda och

utvidga handlingsutrymmet. Intervjuperson 3 belyser att det är styrt på det sätt att det finns en struktur som måste följas i möten som inledning, återkoppling på förra mötet, dagens tema och summering. Mötena är utsatta efter en tid som oftast är upp till en timme. Det går att anpassa innehållet utifrån vart klienten befinner sig, om den är mottaglig kan man följa strukturen men om den har akuta behov måste man stanna upp. Klienterna kan vid vissa fall må psykiskt dåligt eller vilja ha hjälp med något praktiskt. Ett exempel på en svår situation kan vara att en klient är hemlös vilket leder till att denne inte är lika mottaglig just nu och då får man gå sakta framåt.

Enligt Goffman (2018) är kontakten mellan yrkesutövare och klient ett spel samt ett samspel där de framträder med varandra som publik. Oavsett om de är fysiskt närvarande inför varandra agerar de i förhållande till varandra. I fråga om hur samspelet med klienten ser ut och hur ofta de träffas eller vad de pratar om under sina möten är variationen stor i intervjupersonernas berättelser. Vissa frivårdsinspektörer förhåller sig mestadels till handboken medan andra är mer lättsamma och låter samtalet flyta på naturligt i mötet med klienten. Intervjuperson 1 förklarar att frivårdsinspektörens roll representerar frivården som myndighet och att verkställa en påföljd eller genomföra ett uppdrag innebär att följa det lagstiftningen säger och agera inom den ramen som lagstiftningen ger möjlighet till. De frivårdsinspektörer som fokuserar på handboken lägger mer vikt på interventionerna som skall göras och pressa mer på att få igenom alla manualer. Intervjuperson 3 talar om att man helst ska genomföra interventionerna på alla klienter, sedan får man anpassa själva nivån på samtalen utifrån klientens förmåga att ta till sig information. Det går att dela upp övningarna så att man inte genomför en övning på ett möte utan att det delas upp på två till tre möten. Sedan kan frivårdsinspektören ge klienterna hemuppgifter som är korta eller långa kopplade till olika interventioner och beroende på deras inlärningsförmågan. Frivårdsinspektörens handlingsutrymme utgår från riktlinjer och lagar samt att det finns en viss struktur i arbetet, men hur upplägget ser ut kan variera hos de olika intervjupersonerna.

Intervjuperson 7 beskriver att det finns ett handlingsutrymme som frivårdsinspektör och förklarar arbetet som väldigt fritt men under ett ansvar. Intervjupersonen uppger:

Jag försöker i mitt arbete ständigt jobba med hur jag själv förhåller mig till saker och anpassar mig efter det jag kan kontrollera. Det är inte så hjälpsamt att fastna i saker som jag

inte kan förändra. Det finns mycket kontroll och makt i det som jag ofta kan uppleva att många människor inte har tillgång till. Jag upplever att man först måste se nycklarna inom sig och det man faktiskt kan förändra för att sedan få möjligheten att öppna upp nya dörrar. Om man inte kan se det så blir man väldigt låst någonting som någon annan styr över. Det är frustrerande, men det kan också vara väldigt befriande att veta att man inte kan styra allt.

Svensson, Johnsson och Laanemets (2016) beskriver att de dilemman socialarbetarrollen bygger på är inbyggda och kan inte undvikas, därmed är socialt arbete en relativ verksamhet. En verksamhet som utgår från osäkerhet. Genom att betrakta osäkerheten som en möjlighet kan man anta utmaningen att skapa bästa möjliga sociala arbete. När handlingsutrymmet inte är fixerat är möjligheterna flera och därmed kan socialt arbete vara en kreativ verksamhet. Detta sammankopplas med vad Lindblom och Stier (2011) belyser om hur människan inom det socialpsykologiska perspektivet är reflexiv gentemot samhällets föreskrifter och värderingar. Kunskap bidrar med att individen gör mer genomtänkta val och blir mer autentiska inför oss själva och andra.

Svensson, Johnsson och Laanemets (2016) belyser makt och ansvar som handlingsutrymme. Oavsett om socialarbetaren arbetar med behandling eller med myndighetsutövning är makt centralt. Det brukar oftast talas om myndighetsutövning som maktutövning, men även ett behandlande eller terapeutiskt samtal är en form av maktutövning. Detta för att professionen har tolkningsföreträde i situationen och relationen. När det däremot uppstår ett etiskt dilemma och den handling som man måste utföra inte stämmer överens med personliga erfarenheter eller ens moraluppfattning, finns det olika sätt att hantera det på. Intervjuperson 1 uppger:

Vid ett fall var det en man som var behov av att gå ett program vid namnet PULS för att hantera sin aggressivitet och impulsivitet. Han tog oftast för hastiga beslut som han sedan ångrade. Under denna period hade han det inte bra i sin relation och var rädd för att skada sina närstående. Däremot fanns det inga platser för att bli inskriven i PULS utan arbetsbelastningen var väldigt hög och väntelistan var lång.

Detta fall utgör ett etiskt dilemma i förhållande till att frivårdsinspektören är orolig för sin klient och denne kan inte göra mer eftersom den inte har kunskap om impulshantering. Handlingsutrymmet begränsas och frivårdsinspektören hamnar i en svår situation (ibid).

6. Avslutande diskussion

Syftet med denna uppsatsen har varit att undersöka frivårdsinspektörens dubbla roller. Vi har därefter velat belysa hur frivårdsinspektörer förhåller sig till den stöttande respektive kontrollerande rollen i mötet med klienten. För att kunna nå syftet med uppsatsen sökte vi svar genom frågeställningarna: vilka dilemman uppkommer med frivårdsinspektörens dubbla roller, hur ser frivårdsinspektören på sitt eget handlingsutrymme och vilka resurser har frivårdsinspektören att hantera emotionell stress?

Vårt material har skapat en förståelse över frivården och frivårdsinspektörens dubbla roller. Den tidigare forskningen och teoretiska utgångspunkten har varit hjälpmedel för en djupare förståelse över området. Resultaten är utifrån de sju frivårdsinspektörernas som deltagit i studien och deras tolkningar kan ha en betydelsefull mening, samt vara gällande i vårt forskningsområde.

Det är lagar och förordningar som ger Frivården rättigheter att utföra arbetet och motverka brottslighet. De dubbla rollerna som frivårdsinspektör har formats utifrån myndighetens uppdrag och normer om hur frivårdsinspektörens ska handla i mötet med klienten.

Frivårdsinspektören måste följa regler och riktlinjer som exempelvis säkerställa att klienten fullföljer den verkställighetsplaneringen som finns och den föreskrift som domstolen beslutat om. Frivårdsinspektörer kan å ena sidan varken förändra eller påverka den domen som har tilldelats klienten. Intervjupersonerna har å andra sidan talat om att deras egna handlingsutrymme ger utrymme för egna bedömningar i förhållande till klienten.

Intervjupersonerna upplever att de i vissa fall har möjlighet att påverka uppdraget och forma övervakningen vilket har framstått som positivt. Uppdraget verkar dock behöva flexibilitet och att anpassning utifrån att alla människor är olika. Frivårdsinspektörer bör oberoende på vilken risknivå klienten har anpassa samtalen utifrån personens individuella behov. En del kan inte påbörja interventionerna direkt utan behöver arbeta mer ur ett relationsskapande syfte. En del intervjupersoner uppger att deras handlingsutrymme blivit allt större med åren och att de idag har möjligheten att besluta om övervakningen ska upphöra i förtid, men också om att det kan återupptas vid behov. Frivårdsinspektörer kan även meddela föreskrifter kopplade till övervakningen. Intervjupersonerna menar att valet av föreskrift kan utgå från

behov av stöd och kontroll. Vid misskötsamhet kan frivårdsinspektörer meddela beslut om varning, men beslut om omhändertagande görs fortsättningsvis av övervakningsnämnden.

Frivårdsinspektören beskriver kontroll och stöd som två delar av övervakningen. Kontrollen handlar om att frivårdsinspektören ska se till att klienten ska verkställa sitt straff, fullfölja föreskrifter om det finns sådana och vidta åtgärder som misskötsamhet. Medan stödet innebär att frivårdsinspektören ska precisera behovsområden och få fram hur denne kan hjälpa klienten med sina problem. För att kunna balansera kontroll och stöd behöver frivårdsinspektören klargöra roller och villkoren för klienten i början av övervakningen och kommunikationen bör ske på ett löpande och tydligt sätt. Detta görs genom att frivårdsinspektörerna berättar om sig själva och dess uppdrag. Frivårdsinspektörerna brukar även tydliggöra förväntningarna som står både på en själv och klienten. Sedan bör frivårdsinspektörerna vara noggranna med att förklara konsekvenserna av misskötsamheter och att deras kontrollerande roll kommer att ta över i dessa situationer.

Därefter menar frivårdsinspektörerna att samspelet i den fortsatta interaktionen med klienten ger uttryck för hur kontroll och stöd blir användningsbart. Det beror på klientens mottaglighet och motivation till en förändring. Frivårdsinspektörer som stödperson pratar om att de mestadels använder sig av kramstics som är en inriktning i KBT samtal inom frivården. Syftet är att hjälpa klienten att se vilka tankar de har och hur deras tankar styr deras beteenden. Frivårdsinspektörerna är överens om att det är en lång process och kräver ett flertal samtal med klienter för att kunna få chansen att lyckas uppnå en förändring.

I klientmötet kan det även uppstå ett emotionellt arbete där frivårdsinspektören måste hantera svåra känslomässiga situationer. De kan känna bland annat ilska, glädje eller sorg.

Frivårdsinspektörerna upplever att den emotionella stressen går att hantera utifrån att dem kan prata öppet med sina kollegor och får handledningen av en psykolog en gång i månaden. Det förekommer även att frivårdsinspektörerna låter bli att prata om känslomässiga händelser då de lärt sig att hantera dem själva. Många upplever att de dubbla rollerna med att samtidigt vara kontrollerande och stödjande medför en viss emotionell belastning. Gränsen till att vara personlig men inte privat varierar mellan kollegorna, vissa är mer öppna med att kunna ge uttryck för känslor medan andra inte är det. Alla intervjupersoner är eniga om att för att minimera risken för att emotionell stress ska uppstå så brukar de diskutera känslomässiga och

stressfyllda situationer tillsammans med kollegor. Intervjupersonerna beskriver hur de lyfter upp dessa ärenden i kollegium för att få ett annat perspektiv eller bara säkerställa att de gjort rätt genom att få bekräftelse för deras handlingar och känslor. Frivården erbjuder även psykologkontakt en gång i månaden i form av handledning, där hela gruppen samlas och kan prata öppet om svåra händelser som skett. Det har dock framkommit att öppenheten kan variera från person till person och att vissa har lärt sig att hantera stressfyllda och känslomässiga situationer på egen hand.

Våra slutsatser har bidragit till en bredare kunskap och förståelse inom området samt att det har väckt nya tankar och perspektiv. Under uppsatsen gång har det uppkommit tankar på hur vi hade kunnat göra en fortsatt forskning kring området. Ett förslag är att undersöka frivårdsinspektörens syn på ungdomsövervakning. Vad framkommer i denna nya lag? Hur ser en ungdomsövervakning ut? Hur ser det förebyggande arbetet ut gällande ungdomsbrottslighet? Detta är en ny lag och därför finns det inte tillräcklig med tidigare forskning och erfarenheter inom området. Därför kan det vara intressant att fördjupa sig inom området vid framtida studier. Vi har nu gjort en övergripande studie om frivårdsinspektörens dubbla roller och det finns obesvarade frågor som kräver flera studier. Vi vill notera att våra intervjufrågor inte alltid kallade fram de svar som vi hade önskat. I vissa fall hade vi velat ha specifika exempel vilket inte alltid framkom i svaren. Frivården överlag gör ett stort och samhällsviktigt arbete vilket går att forska om ur andra perspektiv. Vi vill avsluta vår studie genom att belysa att frivårdsinspektörens dubbla roller kan tolkas på olika sätt och den påverkas av egna erfarenheter och syn på arbetssättet. Frivårdens ramlag utgår en viss struktur medan handlingsutrymmet utgör en variation i arbetet. Frivårdsinspektörens dubbla roller går inte hand i hand utan tillför en utmaning i dess arbete.

7. Referenslista

Angelöw, Bosse & Jonsson, Thom (2000) *Introduktion till socialpsykologi*.

Lund: Studentlitteratur AB

Arvidson, Markus & Johansson, Sara (2017) *Roll och identitet- en socialpsykologisk introduktion*. Malmö: Gleerups utbildning AB.

Berggren, Ulrika Järkestig (2011) "Framväxten av ett nytt yrke och dess påverkan på professionellas handlingsutrymme". *Socialvetenskaplig tidskrift*. 17(4): 109-120.

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

Christoffersen, Aage Sven (2017) *Professionsetik*. 2. uppl. Malmö: Gleerups utbildning AB.

Dellgran, Peter (2016) Socionomer som profession, I: Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Sune Sunesson & Marcus Knutgård (red.) *Socialt arbete: En grundbok*. 3. uppl. Stockholm: Natur & Kultur.

Goffman, Erving (2018) *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik*. 6. uppl.

Lund: Studentlitteratur AB.

Kriminalvården (2021) (Elektronisk) *Kriminalvårdsmyndighetens hemsida*

<https://www.kriminalvarden.se/om-kriminalvarden/> [Hämtat: 2021-12-02]

Lindblom, Jonas. (2011). Det socialpsykologiska perspektivet. I. Lindblom, Jonas. & Stier, Jonas. (red.) *Det socialpsykologiska perspektivet* (s. 21-46). Lund: Studentlitteratur.

Nylander, Per-Åke, Bruhn, Anders & Lindberg, Odd (2008) "Säkerhet eller rehabilitering? Om subkulturell differentiering bland kriminalvårdare". *Socialvetenskaplig tidskrift*. 14(6): 45-60.

Persson, Anders (2012) *Ritualisering och sårbarhet: Ansikte mot ansikte med Goffmans perspektiv på social interaktion*. Malmö: Liber AB.

Rennstam, Jens & Jens Wästerfors (2015) Att analysera kvalitativt material. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber

Svensson, Kerstin (2001) *I stället för fängelse? En studie av vårdande makt, straff och socialt arbete i frivård*. Lund: Lunds Universitet, Socialhögskolan.

Svensson, Kerstin, Johnsson, Eva & Laanemets, Leili (2016) *Handlingsutrymme-utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

8. Bilagor

8.1 Intervjumall

Bakgrundsfrågor

1. Hur gammal är du?
2. Hur länge har du arbetat inom Frivården?
3. Vad har du för utbildning och erfarenhet inom arbetet?
4. Hur ser dina arbetsuppgifter ut?

Frivårdsinspektörens yrkesroll

1. Vilka förväntningar anser du att rollen som frivårdsinspektör innebär?
Hur lyder ditt uppdrag? Vad ligger i uppdraget som frivårdsinspektör?
2. Hur ser din arbetsvecka ut?
Hur många klienter har du och hur ofta träffar du dem?
3. Hur ser arbetet med dina klienter ut?
Vad gör du? Hur ser era möten ut? Hur ser samspelet ut?
4. Vilka är de största utmaningarna i ditt arbete med klienterna?
5. Hur ser du på ditt eget handlingsutrymme?
6. På vilket sätt tycker du att du själv kan påverka ditt handlingsutrymme?

Frivårdsinspektörers dubbla roller

7. Hur skulle du definiera stöd respektive kontroll i klientarbetet?
8. Hur upplever du dina dubbla roller som frivårdsinspektör?
9. Vilka svårigheter uppstår i att finna en balans mellan att vara kontrollerande och stödjande i klientmötet?
10. Hur hanterar du svårigheter som uppstår i den kontrollerande respektive stödjande rollen?

Ge exempel på situationer när kontroll respektive stöd hanteras bra?

Ge exempel på situationer när kontroll respektive stöd hanteras mindre bra?

Den emotionella arbetets karaktär

1. Hur hanterar du emotionell stress som uppstår i klientmötet?
2. Vilka bidragande faktorer orsakar emotionell stress i klientarbetet? *Ge exempel på sådana situationer*
3. Vad för stöd får personalen av Frivården vid känslomässiga och stressfyllda situationer?

8.2 Samtyckesblankett

Samtycke till deltagande i examensarbete

Jag har tagit del av informationen om undersökningen och samtycker till att delta i examensarbetet vid Lunds universitet som genomförs av Dilan Ag & Dijellza Shulemaja.

Namnförtydligande

Ort, datum

