



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Att vara klient i socialtjänsten

En studie om upplevt erkännande från ett brukarperspektiv

Kajsa Field och Karin Ryde

Kandidatuppsats (SOPB63)

HT 2023

Handledare: Tabitha Wright Nielsen

Abstract

Authors: Kajsa Field och Karin Ryde

Title: To be a client in social services - a study of perceived recognition from a user perspective

Supervisor: Tabitha Wright Nielsen

Assessor: Henriette Frees Esholdt

In this essay we have attempted to gain better understanding of clients feelings of satisfaction or dissatisfaction in relation to contact with their social workers in social service and economic assistance. We wanted to gain understanding, through the lens of the theory of recognition and judgment, how individuals that receive economic assistance experience the contact in terms of satisfaction or dissatisfaction and what prompted the feelings throughout the experience. The study attempts to answer the following question: how do clients experience the contact with their social worker in terms of satisfaction and dissatisfaction viewed from the lens of recognition and judgement? Our method has been qualitative and the interviews has been with four respondents through a nonprofit organization in Sweden. The resulting information indicates that clients have experienced both recognition and judgment when interacting with their social worker. Whilst parts of the results show dissatisfaction with the social service contact, others point in the opposite direction. Our interpretation is that the client can experience judgment in contact with the social worker as they take the role of devil's advocate and also when they convey the institution as we describe as no-mercy-bureaucracy. In contrast the client experiences recognition when they get support from either the social worker or from a third party. Accessibility also plays a part in the client feeling recognized.

Keywords: recognition theory, financial aid, user perspective, qualitative, social welfare.

Nyckelord: erkännandeteorin, ekonomiskt bistånd, brukarperspektiv, kvalitativ, socialtjänst.

Tack!

Vi är så tacksamma till framförallt våra respondenter som hjälpt oss genomföra denna uppsats. Vi vill tacka varandra för ett otroligt gott samarbete och ett tålmodigt klimat trots att vi blivit digitala roommates! Sedan vill vi tacka vår handledare Tabitha Wright Nielsen för god feedback och handledning! Sist men inte minst vill vi tacka lillkillen för att du höll dig från att dyka upp tidigare så att vi hann skriva färdigt och såklart familj och vänner för ert stöd. Stort TACK!

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	5
2. Problemformulering.....	5
2.1 Syfte och Frågeställning.....	7
2.2 Begreppsdefinitioner.....	7
2.2.1 Brukare och klient.....	7
2.2.2 Brukarperspektiv.....	7
2.2.3 Makt.....	7
2.2.4 Handlingsutrymme.....	8
3. Kunskapsläge.....	9
3.1 Sökprocess.....	9
3.2 Brukarperspektiv inom socialt arbete.....	9
3.3 Att leva med ekonomiskt bistånd.....	10
3.4 Erkännande i socialt arbete.....	11
3.4 Sammanfattning.....	12
4. Teori.....	14
4.1 Motivering till val av teori.....	14
4.2 Erkännande.....	14
4.3 Erkännande och dömande.....	15
5. Metod och Empiri.....	17
5.1 Metodologiska överväganden.....	17
5.2 Urval och undersökningspopulation.....	19
5.3 Analysförfarande.....	20
5.4 Tillförlitlighet.....	21
5.5 Etiska överväganden.....	22
6. Analys och Resultat.....	26
6.1 Dömande kategorier.....	26
6.1.1 Djävulens advokat.....	26
6.1.2 No-mercy-byråkrati.....	31
6.2 Erkännande kategorier.....	38
6.2.1 Någon vid sin sida.....	38
6.2.2 Tillgänglighet.....	43
7. Avslutande diskussion.....	47
Litteraturlista.....	49
Bilaga 1: Intervjuguide.....	52

1. Inledning

Under vår tid på Socialhögskolan i Lund har vi fått undervisning om vikten av gott bemötande och att brukarens perspektiv tas i beaktning i det sociala arbetet. På våra respektive praktikplatser fick vi lära oss om bemötande och brukarperspektiv i praktiken. Under praktikterminen samlade vi båda erfarenheter som vi senare reflekterat över. Några erfarenheter rör klienters syn på hur det är att vara i kontakt med socialtjänstens verksamhet, klientens upplevelse av kontakten med socialsekreteraren och möjligheten för klienten att bidra med sitt perspektiv på insatser. Den ena av oss, Kajsa, hade sin praktikplats på ekonomiskt bistånd. Den andra av oss, Karin, hade sin praktikplats på ett Fontänhus. På dessa olika praktikplatser fick vi möta personer i ekonomisk utsatthet, men utifrån två olika typer av organisationer i samhället. Inom ekonomiskt bistånd märkte Kajsa att klienten fick begränsat utrymme i arbetet. Karin upptäckte att någon på hennes praktikplats upplevde frustration över kontakten med sin socialsekreterare. Följaktligen upplever vi att våra olika erfarenheter överensstämmer till viss del, samtidigt som det finns en diskrepans mellan dem. Överensstämmelsen består av att socialarbetaren vill hjälpa och brukaren vill bli hjälpt och diskrepansen består av att vi upplever att ingen av dem blir nöjda i slutändan. Vi vill veta mer om vår erfarenhet stämmer och i sådana fall vad som orsakar denna diskrepans, utifrån ett brukarperspektiv.

Brukarperspektivet utgör i vår mening en av grundpelarna i socialt arbete. Viljan att göra gott räcker inte när det sociala arbetet utvecklats från att vara fattigvård och filantropi till dagens sociala arbete. Det praktiska sociala arbetet måste vara evidensbaserat för att vara effektivt och etiskt försvarbart. Brukarperspektivet på vår uppsats gör att vi kan kombinera kunskap från utbildningen med ett problem vi identifierat på fältet för socialt arbete. Trots att brukarperspektivet är applicerat på ett stort antal studier kan vi konstatera att ingen av dessa undersökningar är den andra lik och att det alltid finns mer kunskap att hämta från brukare.

2. Problemformulering

Socialtjänstens uppgift är att utifrån demokrati och solidaritet gynna individens ekonomiska och sociala trygghet, ge utrymme för självbestämmanderätten samt upprätthålla respekten för

individens integritet (Socialtjänstlagen 1 kap, 1 §). Ekonomiskt bistånd är i sin tur en del av socialtjänsten som tillhandahålls av landets kommuner (Socialstyrelsen 2023). Biståndet ska tillförsäkra de sökande en skälig levnadsnivå. Alla inkluderade i socialförsäkringen kan ansöka för att få sin ekonomiska och sociala situation utredd och bedömd (ibid).

För att upprätthålla en hög kvalitet på verksamheten i socialtjänsten behövs tre beståndsdelar. Professionellas kunskap, forskning inom socialt arbete och brukarperspektiv (Socialstyrelsen 2013a). Brukarperspektiv och brukarorganisationer är centrala för utvecklingen av det sociala arbetet (Heule, Knutagård & Kristiansen 2020). Vi vill ta tillvara på en av dessa tre beståndsdelar, att undersöka brukarens upplevelse av deras kontakt med socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Dels då vi erfarit en diskrepans mellan vederbörandes intention och resultat samt att socialt arbete bör vara evidensbaserat, men även då brukarperspektiv anses vara central för att bibehålla kvaliteten inom socialt arbete.

Ett sätt att undersöka forskningsområdet är med hjälp av Honneths (2003) erkännandeteori, placerad i det sociala arbetet som kontext av Juul (2009) samt Juul & Høilund (2005). Erkännandeteorin kan bidra med perspektiv på den diskrepans upplevt, med andra ord vad det är som står i vägen för att en brukare i kontakt med socialtjänsten ska uppleva sig erkänd. Tidigare forskning på området visar att socialtjänsten som organisation begränsar socialsekreterares möjlighet att ta tillvara på brukarens önskemål och perspektiv (Bergmark, 2019). Vidare indikerar tidigare forskning att mottagare av bistånd upplever sämre hälsa och välbefinnande på grund av känslor som maktlöshet och hopplöshet, som uppstått till orsak av att vara klient inom ekonomiskt bistånd (Marttila et al. 2010). Annan forskning visar att brukare, i kontakt med socialsekreterare, upplever psykisk stress samt att socialsekreterarens bemötande av brukaren har stor betydelse för kvalitén på mötet (Hill et al. 2012).

Med utgångspunkt i att brukarens perspektiv är avgörande för kvalitén på det sociala arbetet, vill vi undersöka brukarens perspektiv på det problem vi har erfarenhet av. Problemet är alltså diskrepansen som uppstår på grund av skillnaden mellan intention och resultat i kontakt mellan socialsekreterare och brukare. Följaktligen vill vi veta mer om och hur brukaren upplever denna diskrepans genom att undersöka brukarens upplevelse av kontakten med sin socialsekreterare.

2.1 Syfte och Frågeställning

Utifrån erkännande och dömande förstå hur klienter som erhåller/erhållit ekonomiskt bistånd upplever kontakten med sin socialsekreterare i termer av nöjdhet och missnöje genom följande frågeställning:

(1) Hur upplever klienterna kontakten med socialsekreterare i termer av nöjdhet och missnöje utifrån begreppen erkännande och/eller dömande?

2.2 Begreppsdefinitioner

2.2.1 Brukare och klient

I Socialstyrelsens termbank finns materialet *Begreppsklustret brukare* (2013b) med en rekommenderad definition av ordet brukare. Termen brukare beskriver individer som motar socialtjänstens interventioner efter en individuell behovsprövning. Termer som *klient* eller *tvångsomhändertagen* används med fördel istället för termen brukare gällande specifika personer (ibid). Därför kommer vi använda begreppet *klient* när vi syftar på specifika individer eller grupper. Avseende generell nivå används begreppet brukare.

2.2.2 Brukarperspektiv

Sveriges Riksdag (2008) beskriver att brukarperspektivet är det perspektiv som endast kan upplevas och uttryckas av brukaren. Ibland kommer vi använda begreppet brukarperspektiv, andra gånger skriver vi om brukarens upplevelse av någonting och ibland skriver vi brukarens perspektiv. Oavsett formulering är vi ute efter att undersöka det Sveriges Riksdag (2008) menar att begreppet brukarperspektiv innehåller, nämligen brukarens individuellt uttryckta upplevelse av något. Swärd och Starrin (2016) menar att ett brukarperspektiv innebär att socialsekreteraren ser på situationen från brukarens ögon.

2.2.3 Makt

I delar av studien kommer vi att använda oss av begreppet makt. För att definiera makt på relationell nivå använder vi oss av Skaus (2018) definition av begreppet. Makt finns alltid i kontakter mellan en hjälpare och en person som får hjälp trots att det i vissa fall görs försök att dölja obalansen genom att definiera hjälpen som till exempel omsorg eller behandling (ibid). Makt kan både hjälpa och skada andra och verkar dels för att ge uttryck för

samt skapa olikhet bland människor (Skau 2018). Makt existerar när den blir handling genom att den ena parten till exempel påverkar hur den andra parten handlar (ibid). Makt är ett verktyg som kan användas för att kontrollera människor samt att tjänstemän inom välfärdsstaten behöver ha en medvetenhet om sin makt och var gränsen för den går (ibid). Det är upp till tjänstemännen att finna en balans mellan att hjälpa och att kontrollera, eftersom brukaren behöver få behålla sitt ansvar, initiativ och sin vilja (ibid). Den maktbalans som finns mellan hjälpare och brukare behöver synliggöras dels eftersom den existerar och kan komma att bli uppenbar om parterna inte är överens, till exempel genom att socialsekreteraren vägrar klienten hjälp och klienten därmed tvingas till underkastelse (ibid).

På strukturell nivå definieras begreppet makt enligt Foucault och Bourdieu. Diskursen är den rådande sanningsregimer som samhället och individerna i det styrs av enligt Foucault. Doxa innebär att människan inte är en totalt självständig individ där alla hennes idéer kommer från henne själv, utan vi är styrda av samhällets normer och värderingar. För att diskurs och doxa ska uppstå krävs en viss makt och auktoritet. Normer och värderingar är något som medborgare i ett samhälle i slutändan väljer själva, och ursprunget kan komma från någon med positiv auktoritet. Socialarbetaren representerar myndighetens värderingar och normer om vad som är ett gott liv eller eftersträvansvärda handlingar. Vidare måste inte socialarbetaren enbart handla efter myndighetens värderingar eller normer, utan att det finns en möjlighet att gå utanför de givna ramarna genom att exempelvis anta klientens perspektiv. Frågan är när mötet mellan klient och socialarbetare måste styras av ramar i institutionen och när det kan få lov att styras av den normativa teorin om erkännande (Juul 2009).

2.2.4 Handlingsutrymme

I vissa delar av texten nämns socialsekreterarens handlingsutrymme. Jönsson (2023) definierar handlingsutrymme som något som uppstår genom både strukturella och teoretiska dimensioner. Handlingsutrymmet innebär en frihet för socialsekreteraren att göra olika bedömningar och ändå anses ha handlat "rätt" enligt professionen förutsatt att bedömningen kan motiveras. Socialsekreteraren kan därmed, om hen lär sig balansera dess komplexitet, använda handlingsutrymmet för att gynna klienten istället för att låta sig begränsas av det.

3. Kunskapsläge

Detta avsnitt beskriver kunskapsläget inom brukares upplevelser av kontakten med socialsekreterare samt socialt arbete utifrån teorin om erkännande. I studierna har brukares upplevelser av medverkan kopplat till ekonomiskt bistånd och brukares upplevelser av att vara klient inom ekonomiskt bistånd undersökts.

3.1 Sökprocess

För att finna relevant forskning har sökning främst skett i LUBsearch och Google Scholar genom olika sökord såsom "brukarperspektiv", "ekonomiskt bistånd" samt engelska översättningar. Utöver det har vi använt oss av Google och sökt på ord som "varför brukarperspektiv i socialt arbete". En del forskning har även lokaliserats genom tips från vår handledare. I de flesta fall hänvisar vi till material som är peer-reviewed. I fåtal fall används källor som till exempel Riksdagens webbplats.

3.2 Brukarperspektiv inom socialt arbete

Brukarperspektivet är en central del av socionomutbildningen. Socialhögskolan vid Lunds universitet beskrivs vara utmärkande på det sättet att brukare får möjlighet att delta i undervisning och läroplan på flera olika nivåer (Heule, Knutagård & Kristiansen 2020). Det tar sitt uttryck både i föreläsningar under utbildningens gång samt uppgifter med fokus på olika organisationers målgrupper.

Swärd och Starrin (2016) lyfter brukarperspektiv som något som är nödvändigt för att kunna möjliggöra delaktighet och inflytande för brukaren utifrån det underläge som de är i. För att det ska vara möjligt för individen att uppleva sin del i verksamheten som aktiv (ibid). För att brukarperspektivet ska innebära ett inflytande behöver det inkluderas på flera nivåer i verksamheten (ibid). Att involvera brukarens perspektiv blir därmed en del i att lyfta och stärka brukarens roll. Vidare beskrivs brukarperspektivet vara ett bland många betydelsefulla perspektiv att använda för att granska socialt arbete (Sveriges Riksdag 2008).

3.3 Att leva med ekonomiskt bistånd

Bergmark (2019) undersöker möjligheten till brukarmedverkan inom ramen för ekonomiskt bistånd, genom brukares och socialsekreterares perspektiv. Socialsekreterarna beskriver brukarmedverkan som brukarens möjlighet att påverka den individuella planeringen och brukarens möjlighet att ge feedback. Brukarna beskriver missnöje med möjligheten till brukarmedverkan bland annat kopplat till biståndets storlek, men det ses snarare som ett strukturellt problem än ett problem i bemötandet från socialsekreteraren. Tillgängligheten till socialsekreteraren beskrivs som grundläggande för att brukaren ska uppleva att hen bjuds in att medverka i sitt ärende och de flesta respondenterna upplever tillgängligheten som tillräcklig. Den information som utgår gällande biståndets villkor anses även vara en viktig komponent för att brukaren ska känna möjlighet till medverkan och studien visar att ungefär hälften av respondenterna var tillfreds med mängden information de fått. Sammanfattningsvis är brukarmedverkan något som både brukare och socialsekreterare arbetar med och är intresserade av att implementera, men som är begränsat av dels kommunens riktlinjer och dels lagar. Arbetet på ekonomiskt bistånd innebär både krav, kontroll och en maktobalans som begränsar möjligheten till brukarmedverkan (ibid).

Å andra sidan finns det forskning som indikerar att bemötande är avgörande för brukarens välbefinnande. Hill et al. (2012) har studerat huruvida kvinnor med låg inkomst och barn upplever psykisk stress i kontakten med sin socialsekreterare. Studien undersöker socialtjänsten i USA, men resultatet är intressant i relation till svensk socialtjänst då studien fokuserar på klientens upplevelse på en relationell nivå snarare än på strukturell nivå. Av resultatet går att utläsa ett samband mellan socialarbetarnas bemötande och förbättrade relationer till socialsekreteraren resulterar i mindre psykisk stress för klienterna (ibid). Därmed är det av stor vikt att utbildningen av socialarbetare tillhandahåller verktyg och tekniker för bra bemötande av klienter för att det i arbetet med klienter är av stor vikt för deras psykiska hälsa (ibid).

Vidare undersöker Marttila et al. (2010) klienters upplevelse av att vara mottagare av ekonomiskt bistånd. I denna studie undersöks specifikt hur klienter upplever att vara mottagare av ekonomiskt bistånd. Resultatet visar att bland annat känslor av maktlöshet uppstår på grund av begränsad möjlighet att påverka beslut, till exempel delta i aktiviteter som

de inte är intresserade av. Klienterna upplevde känslor av förlorad självständighet till följd av att inte kunna försörja sig och sin familj på egen hand, samt känslor av hopplöshet som uppstått hos nysvenskar som sökt hundratals jobb utan framgång. Studien visar att klienter inom ekonomiskt bistånd påverkas negativt i hälsa och välbefinnande eftersom de tar emot ekonomiskt bistånd och inte specifikt på grund av negativt bemötande från socialsekreterarens sida (Marttila et al. 2010).

3.4 Erkännande i socialt arbete

Tidigare forskning visar att mötet med socialtjänsten ofta innebär ett möte med dömande, i stället för erkännande. Klienter rapporterar att de inte upplever sig sedda på det sätt de ser på sig själva. En del klienter känner att de blivit ignorerade i mötet med socialtjänsten (Juul 2009). En klient känner sig förbisedd av sin socialsekreterare vad gäller att bli hörd när han uttrycker önskan om att få behandling hos psykolog och personen får därmed inte uppleva erkännande i relation till sin socialsekreterare, när det var det som indirekt efterfrågades (ibid). Det handlar inte främst om att bli beviljad sin önskan, utan mer om på vilket sätt ett nekande av önskan ges till klienten. Det är i sättet som socialsekreteraren uttrycker nekandet som klienten upplever att personen inte har samma värde som andra. Mannens erfarenhet är inte ett undantag bland de intervjuer som gjorts med personer som befunnit sig länge i det danska nätverket av tjänster för socialt utsatta personer. Känslan som uppstår till följd av bemötandet är *ilska* samt upplevelsen av att ha blivit *behandlad orättvist* (ibid).

Känslorna beskrivna ovan är tecken på frånvaro av erkännande i mötet mellan klient och socialarbetare. Följaktligen kan klienten eventuellt uppleva exkludering från samhället och en försämrad självkänsla som konsekvens av ett sådant bemötande. Flera klienter upplever också sig bli rättsligt kränkta i relation till sociala institutioner. Detta innebär att de inte vet om vilka rättigheter de har och därför inte får del av dem. Vidare beror inte detta på lagstiftningen i sig utan på hur lagen praktiseras i danska socialtjänsten. All dansk lagstiftnings mål är att skydda medborgaren på olika sätt, men i slutändan verkar lagstiftningens syfte vändas emot medborgaren. Ett exempel är när en socialsekreterare tar kontakt med klientens läkare utan tillåtelse från klienten. Socialarbetaren går bakom sin klients rygg, om än i all välmening. Konsekvenserna av socialsekreterarens agerande blir att klientens känsla av agenskap och självständighet tas ifrån henne (Juul 2009).

Govender & Ulmestig (2020) studerade hur socialsekreterare i Jönköping arbetade och om brukarnas upplevelse av erkännande kunde förbättras efter att socialsekreterarna utbildats i erkännandeteorin. Forskningen innebar verksamhetsförändringar där erkännande implementerades både på strukturell och relationell nivå. Resultatet indikerar att socialsekreterarna inte ansåg att det innebar någon direkt skillnad för dem att arbeta erkännande. Brukarna upplevde dock viss skillnad. Studien lyfter att klientens upplevelse av kontakten med socialtjänsten exkluderas och de individuella omständigheterna i klienternas ärenden försummas. Sammanfattningsvis visar forskningsrapporten att socialsekreterarna ansåg att de redan arbetade med de former av erkännande som finns på relationell nivå och att det inte blev någon skillnad efter implementering av begreppet på strukturell nivå. Brukarna upplevde dock förbättring i sina ärenden och trots att en stor del kände sig erkända redan innan studien, ökade känslan av erkännande efter studien.

3.4 Sammanfattning

Forskningen visar att missnöje i kontakten mellan klient och socialsekreterare delvis beror på faktorer som socialsekreterarna inte kunnat påverka, som till exempel biståndets storlek och huruvida klienten fått jobb eller ej. Missnöjet beror även på faktorer som kan kopplas till individnivå, nämligen hur socialsekreteraren tar beslut om aktiviteter som klienten ska ägna sig åt, tillgängligheten samt generellt bemötande. Tidigare forskning visar å ena sidan att brukarna är relativt nöjda med sina upplevelser av socialtjänsten och socialsekreterarnas bemötande och kontakt. Å andra sidan uttrycker de missnöje med delar av kontakten. Vår studie kan bidra inom fältet då den dels förtydligar brukarnas upplevelse av kontakten med sin socialsekreterare.

Tidigare forskning som centerats kring erkännande indikerar att brukarna inte upplevt sig erkända i mötet med sin socialsekreterare vilket beror både på faktorer på relationell, men även strukturell nivå. Forskningen lyfter även att brukarna upplevde viss skillnad när socialsekreterarna medvetet arbetade erkännande.

Å ena sidan går det att utläsa tidigare forskning att brukarnas upplevelser av nöjdhet eller missnöje beror på bemötandet från sin socialsekreterare. Å andra sidan indikerar de svenska studierna att det snarare är ett strukturellt än relationellt problem. Det finns flera olika studier

och dessa ger olika indikationer på hur brukaren upplever situationen. Slutligen visar tidigare forskning på relevansen att undersöka forskningsområdet ur brukarperspektiv, dels med anledning av den kunskapskälla som brukarperspektivet utgör. Det finns mycket forskning med fokus på brukarnas upplevelser som bidrar till att utveckla det sociala arbetet på samma sätt som vi hoppas att även denna studien skulle kunna leda till.

4. Teori

Följande avsnitt avser förtydliga teorierna som använts i analysen. De teoretiska ramarna utgörs av Axel Honneths (2003) teori om erkännande och Søren Juul (2009) samt Søren Juul & Peter Høilund (2005) användning av erkännandeteorin för att analysera socialt arbete. Första avsnittet avser motivera teorivalet och följande avsnitt förtydligar respektive teorier.

4.1 Motivering till val av teori

Val av teori har skett i koppling till studiens syfte och frågeställning. Vi har eftersträvat en röd tråd som skulle vara tydlig för läsaren att följa. Tidigt kom vi över Søren Juuls (2009) artikel om *recognition*, erkännande, och *judgement*, dömmande, och bestämde oss för att den var i linje med vårt forskningsområde. Juuls (2009) användning av erkännandeteorin går på många sätt i linje med Axel Honneths (2003), men gör begreppen relevanta för socialt arbete. Axel Honneth (2003) erkännandeteori har använts för att ytterligare tydliggöra vad vi menar med erkännande.

4.2 Erkännande

Den tyska socialfilosofen Axel Honneth (2003) har utvecklat den kritiska teorins tradition genom att bidra med erkännandeteorin. Teorin används för analys i skiftande nivåer genom att ta hänsyn till både individens och organisationens / samhällets rättigheter och skyldigheter i relation till begreppen erkännande och kränkning. Teorin utgår i idén om att människan, som en social varelse, behöver andra för att kunna utveckla sin identitet. Individen behöver erkännande i tre former: omsorg, rättigheter och social uppskattning. Omsorgsformen av erkännande kan i praktiken innebära att individen behöver få sina behov erkända av andra och som betydelsefulla för den andra parten i relationen. Rättighetsformen av erkännande handlar om att identifieras som en del av samhället med rätt till att få sin sak prövad, om att bli respekterad samt likabehandling. Den sista formen av erkännande, social uppskattning, innebär att individen är en del av en gemenskap och har förmågor som är värdefulla för gemenskapen. De olika formerna av erkännande innebär en konflikt då det är upp till individen att utveckla en bra självbild genom verkan på diverse sociala nivåer (Honneth 2003).

Erkännande sker i interaktionen mellan olika individer. Å ena sidan sker erkännande i bekräftelse från andra parallellt med bekräftandet av andras förmågor där individen kan utveckla självmedvetenhet och därigenom uppnå en komplett självbild. Å andra sidan kan kränkning uppstå i interaktionen mellan individer och här pekar Honneth (2003) ut tre former av kränkning av självvärdet vilken hämmar individen. Den första formen är att beröva individen på fysiskt välbefinnande genom att fysiskt skada individen. Den andra formen är att ifrågasätta individens tillräknelighet och omdömesförmåga samt att inte erkänna den andres värde. Den tredje formen är bristande respekt och förödmjukande vilket innebär att individens känsla av värde förvägras (ibid). Erkännandebegreppet existerar på strukturell och relationell nivå och nivåerna är sammankopplade, men begreppet är inte fixerat. På strukturell nivå kan erkännande innebära godkännande eller icke-godkännande av kategorier av människor, medan det på relationell nivå snarare handlar om huruvida individens upplevelse inkluderas eller kränks (Govender & Ulmestig 2020).

4.3 Erkännande och dömmande

4.3.1 Recognition and Judgement

I artikeln *Recognition and Judgement* beskriver Juul (2009) att erkännandeteorin kan användas som ett kritiskt förhållningssätt gentemot socialt arbete och som ett normativt ideal för socialarbetare. I artikeln analyserar författarna socialt utsatta personers upplevda känslor av respektlöshet utifrån erkännandeteorin, och förklarar därmed hur upplevelser av dömmande verkar som motpol till erkännande. Vidare lyfter författaren tre former av erkännande, med inspiration från Honneth (2003), men förtydligar fokus på de senare två i relationen mellan socialsekreterare och klient.

Socialt arbete innebär etiska dilemman i relation till huruvida det institutionaliserade dömandet eller erkännande av individen ska dominera (Juul 2009). Det gäller även i ärenden där klienten får möjlighet till att bidra med sitt perspektiv, men sedan inte diskrimineras i sin roll som kapabel medborgare och därmed inte kommer att känna sig erkänd. Vidare beskrivs kommunikationen som en avgörande del för erkännandet i kontakten med socialsekreteraren. Dels är det viktigt att det finns kommunikation, men även hur kommunikationen ser ut är av vikt och kan innebära skillnaden mellan att klienten upplever sig erkänd eller dömd (ibid).

4.3.2 Erkännande och dömande i socialt arbete

I *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde* (2005) argumenterar författarna för att teorin om erkännande bör användas som ett normgivande ideal i det sociala arbetets praktik.

Erkännande handlar om att se en människa som den personen vill bli sedd av andra (Juul & Høilund 2005). Erkännandeteorin är en normativ socialteori, vars uppgift inte bara är att förklara fenomen utan också tillhandahålla ett kritiskt förhållningssätt till vad som står i vägen för erkännande (ibid).

Juul & Høilund (2005) beskriver tre former av erkännande och tre former av dömande. Den första formen av erkännande är de närmaste relationerna en människa har, när en människa erkänns genom *omsorg*. I de relationerna finns en ständig balans mellan närhet och distans, mellan gemenskap och självständighet. Här kan personen utvecklas och lära känna sig själv som personen vill vara och bli. Den andra formen av erkännande kallas det *rättsliga erkännandet*. Denna erkännandeform betyder att erkänna en person som en samhällsmedborgare med samma rättigheter som alla andra medborgare. Den tredje formen av erkännande är den som sker i ett socialt sammanhang, och innehåller behovet av att bli *socialt erkänd*. Att bli socialt erkänd eller få social uppskattning innebär att ens personliga egenskaper och förmågor tillskrivs värde och betydelse i ett större sammanhang, i en gemenskap eller i samhället (ibid).

Juul & Høilund (2005) beskriver också tre olika sätt då människor dömda. Den första är att bli utsatt för *fysiskt kränkande* handlingar såsom misshandel, krig, våldtäkt eller liknande. Konsekvensen av fysiskt kränkande handlingar är inte bara fysisk smärta utan också upplevelsen av att inte bli erkänd för den person man är, med samma rättigheter till trygghet och frid som andra samhällsmedborgare. Den andra typen av respektlöshet är *nekande av en persons rättigheter*. Detta innebär att en person på grund av kön, klass, etnicitet, sexuell läggning, funktionshinder eller annan anledning inte får del av samma rättigheter som andra samhällsmedborgare. Den tredje typen av respektlöshet är *nedvärdering av personens livsform*. Subtillt eller ej påverkar detta individen genom att den fråntas sin bild av hur ett fullvärdigt liv kan se ut, för att andra inte tillskriver individen status eller värde (Juul & Høilund 2005).

5. Metod och Empiri

För att genomföra studien har vi använt oss av en kvalitativ ansats med intervjuer som metod. Följande avsnitt beskriver hur vi har samlat in empiriskt material, hur vi motiverar valet av metod samt styrkor och svagheter med tillvägagångssättet. Metodologiska överväganden, urval och undersökningspopulation, tillförlitlighet, analysförfarande och etiska överväganden diskuteras i respektive kapitel.

5.1 Metodologiska överväganden

Motivationen inför och genom vår studie utgår från vårt intresse av klientens perspektiv på kontakten med socialsekreteraren, om hen upplever sig nöjd eller missnöjd med. Vi har genomgående arbetat med begreppen erkännande och dömande för att undersöka detta. I vår undersökning är klientens upplevelser viktigt varav studien genomgående antar ett brukarperspektiv på forskningsområdet. Den kvalitativa ansatsen möjliggjorde tolkning av intervjuerna och förståelse för respondenterna. Vidare har vi använt oss av metoden semistrukturerade intervjuer för att samla in empiri. Datainsamlingen har skett genom semistrukturerade intervjuer med fyra respondenter.

Bryman (2018) menar att flexibiliteten gör kvalitativ forskning tilltalande samt möjliggör för induktivitet gällande teorin i relation till forskningen. I kvalitativ forskning analyseras språket som förmedlar tankar, kunskaper och upplevelser (Ahrne och Svensson 2022). Den kvantitativa forskningen syftar till att generalisera och förenkla medan den kvalitativa forskningen syftar till att fördjupa kunskap (Bryman 2018). Anledningen till att vi valde en kvalitativ ansats är å ena sidan intresset för den fördjupade kunskapen av forskningsområdet som möjliggörs genom en kvalitativ ansats. Å andra sidan, flexibiliteten, precis som Bryman beskriver. Även möjligheten till ett abduktivt förhållningssätt där både empiri och teori fått styra vår analys. Empirin har framförallt styrt i analysarbetet, men vi har också genomgående utgått från erkännandeteorin och låtit den styra under uppsatsens gång. Bryman (2018) beskriver det abduktiva perspektivet som det synsätt forskaren har på teorin och empirin där redogörelsen av empirin grundas i människors tolkningar och upplevelser.

Intervjuer är komplexa att genomföra ur många aspekter eftersom det finns flera delar att ta hänsyn till. Bryman (2018) samt Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2022) lyfter bland annat vikten av en trygg fysisk miljö som en sådan del. Vi genomförde våra intervjuer i grupp rum som finns tillgängliga i de lokaler där vi rekryterade respondenter. Det är en miljö som respondenten redan är bekant med sedan tidigare och därigenom inge trygghet. Vidare menar Bryman (2018) att det är viktigt vilka frågor som ställs och hur en ställer dem på ett sätt som ger respondenten stort utrymme.

Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2022) menar att intervjuaren behöver förbereda sig, ha en vänlig hållning och uttrycka intresse under intervjun för att skapa en intervju där respondenten känner utrymme att svara på svåra och känsliga frågor. Vidare lyfter Bryman (2018) vikten av öppna frågor samt en passiv roll i intervjun där en inte *styr* intervjun. Vi skapade och använde oss av en intervjuguide med 14 frågor som stöd under våra semi-strukturerade intervjuer.

Vi valde att hålla intervjuerna en och en efter noggrann överläggning oss emellan samt med personal i organisationen. Det kan vara problematiskt bland annat att följdfrågorna blev annorlunda och att intervjuerna inte blev exakt samma. Vi hade dock intervjuguiden som stöd och intervjuade olika personer, som svarade olika på frågorna och därav kan följdfrågorna tänkas varierat även om vi hade hållit intervjuerna tillsammans. Att genomföra intervjuerna en och en var dels med intentionen att minska eventuell maktobalans mellan intervjuare och respondent, dels eftersom anställda i organisationen ansåg att det skulle kunna vara fördelaktigt. Efter genomförda intervjuer kan vi konstatera att vi har olika styrkor i intervjusammanhang där Kajsa tenderar hålla sig till intervjuguiden och Karin förhåller sig mer flexibelt till densamma. Kontentan av intervjuerna är dock att samtliga intervjupersoner diskuterat sin upplevelse av kontakten med socialtjänsten och fått möjlighet att utförligt berätta om sin upplevelse av kontakten med sin socialsekreterare. Intervjuerna resulterade i det material som vi använt i analysen.

Det finns en del begränsningar med intervjustudier. Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2022) menar att intervjuer kan innebära missförstånd mellan forskaren och respondenten, där svaren tillskrivs en viss mening när hen i själva verket menade något annat. Kvalitativ forskning är vidare svårt att generalisera på samma sätt som kvantitativ forskning (Bryman 2018).

Svårigheter att generalisera kompenseras genom noggrann redovisning av studiens utförande och slutsats samt att analysens utförande tydligt grundas i utförliga argument. Intervjustudien har vidare inneburit flexibilitet då vi kunnat fråga respondenterna direkt när något varit oklart under intervjuerna. Ännu en fördel är att vi kunnat hämta in ny information tack vare deltagande respondenter, som förhoppningsvis kan visa på ett behov av vidare forskning inom området eller angränsande forskningsområden.

Efter genomförd studie kan vi se att det finns en del saker vi kunde gjort annorlunda för att underlätta arbetet med uppsatsen. Dels kan vi se en del nackdelar med att ha rekryterat genom organisationen. Även om det resulterade i en del respondenter kunde vi möjligen nått ut till fler personer genom en alternativ urvalsprocess och därigenom möjligen fått in mer material för att besvara studiens frågeställning. Att ha ett fåtal respondenter har dock möjliggjort att mycket tid och energi kunde läggas på varje intervju. Vidare har tidsaspekten varit en utmaning där vi kan se att processen kunde varit lättare om vi haft mer tid att arbeta med studien eller valt att arbeta med empiri som var mindre tidskrävande att samla in.

5.2 Urval och undersökningspopulation

Vi har använt målstyrt urval och urvalet har därmed inte varit slumpmässigt. Urvalsmetoden tillämpas i kvalitativ forskning och innebär att forskaren styrs av studiens frågeställning och utifrån dessa söka intervjupersoner. Vi sökte intervjupersoner tillhörande målgruppen som kunde svara på studiens frågeställning. Målstyrt urval kan se ut på flera olika sätt i praktiken då det finns flera variationer såsom snöbollsurval vilket innebär att forskaren får tag på fler respondenter genom att fråga personer som intervjuats. Vi valde att använda oss av stratifierat målstyrt urval och respondenter valdes ut med anledning av att de har tillhörighet med den samhällskategori som undersöktes (Bryman 2018). Vi har intervjuat människor som är en del av den organisation som vi kontaktade, erhåller eller erhållit ekonomiskt bistånd i Skåne och talar svenska.

För att underlätta i rekryteringen av respondenter tog vi kontakt med en organisation i civilsamhället. Kontakt skedde genom organisationens chef, och vi diskuterade med hen hur vi skulle kunna nå medlemmar i organisationen som eventuellt var intresserade. Dels kunde vi delta på ett av organisationens beslutande möten, för att nå ett större antal respondenter. Vi

övervägde även att be chefen skicka informationsbrev till eller kontakta dem som hen visste erhåller eller erhållit ekonomiskt bistånd. Tanken var att de skulle mejla oss eller meddela chefen vid intresse att delta. Till slut, efter vidare fundering över vad som skulle kunna tänkas vara mest fördelaktigt för respondenterna, landade vi i att chef och dennes anställda skulle ta kontakt med de personer i organisationen som de tror skulle kunna vara intresserade av att delta. Detta gjorde vi grundat i vetskapen om att chef och anställda har goda relationer med personerna i organisationen.

Det negativa med urvalsprocessen är att medlemmar eventuellt känner tacksamhetsskuld eller skyldighet att delta i intervjuer om anställda eller chef frågar dem. Samtidigt är detta inte samma organisationsform som socialtjänsten, och medlemmarna i organisationen är inte i lika omfattande maktobalans eller beroendeställning till varken chef eller anställda. Därför ansåg vi att vårt tillvägagångssätt i urvalsförfarandet var ett sätt att dels värna om personers integritet men också det mest effektiva sättet att nå eventuella respondenter.

Vi fick svar från fyra respondenter som var intresserade av att ställa upp på intervju. Vi sökte ursprungligen åtta till tio respondenter. Det finns dock anledningar till att vi inte fortsatte arbetet med att rekrytera fler respondenter. Dels hade vi redan engagerat en stor del av organisationen för att hitta respondenter varav vi inte ville pressa dem mer och dels för att det material vi redan samlat in kunde tänkas tillräckligt för att besvara vår frågeställning. Den största anledningen är dock rekryteringsprocessen sett ur ett etisk perspektiv där vi inte ansåg det rimligt att fortsätta pressa individer som redan fått frågan och valt att inte ställa upp på intervju. Vi kunde fortsätta fråga dessa individerna, men det skulle i sin tur kompromissat frivilligheten i deltagandet samt riskera att sätta personerna i en obekväm sits där de pressats till att delta i något de från början inte velat. Det låga antalet respondenter är något vi behövt hålla oss kritiska till i vår analys.

5.3 Analysförfarande

Ahrne & Svensson (2015) menar att analysförfarandet kan påbörjas genom reflekterande anteckningar under intervjuer och transkriberingar. Vi gjorde därmed detta vilket var en tillgång för oss under analysarbetet då vissa återkommande delar redan var identifierade. Materialets bearbetning och analys har varit centralt under studiens arbetsgång.

Rennstam och Wästerfors (2022) menar att bearbetning och analys är ett sätt att strukturera och ordna sitt empiriska material som kan ske genom *sortering*, *reducering* och *argumentering*. Sortering innebär att skapa ordning och överblick i den mängd text som ska analyseras och kan genomföras i form av kodning (ibid). Kodning sker i en process där forskaren går från spontan läsning där texten summeras i ord i marginalen till fokuserad läsning som påbörjas när återkommande strukturer kan identifieras (ibid). Kodningen av materialet är styrd av de teorier som valts för studien och de begrepp och ord som används för att summera påverkas av teorin (ibid). Reducering innebär att skala bort delar i materialet som är överflödiga och som inte speglar materialet (ibid). Argumentering syftar till att motivera hur studien bidrar till forskningsläget (ibid).

Vi började analysera och bearbeta med sortering genom att först transkribera intervjuerna och sedan läsa igenom materialet flera gånger. Under genomläsningarna gjordes noteringar och kopplingar som noterades dels i dokumentet i punkter och i marginalen på utskrivna transkriberingar. Olika teman identifierades och materialet kodades efter dessa teman. Centrala begrepp från teoriavsnittet användes även för att strukturera läsning och kodning av empirin.

5.4 Tillförlitlighet

Vi gick båda in i uppsatsskrivandet med en del förutfattade meningar om vårt forskningsområde, nämligen att brukares upplevelse av sin kontakt med socialsekreteraren generellt sett skulle vara negativ och visa på brist på erkännande. Detta kan naturligtvis ha påverkat respondenten under intervjun i hur vi ställde frågor och följdfrågor. Utgångspunkten har dock varit att det är brukarens upplevelse, inte vår, som ska stå i fokus för studien. Detta är något vi genomgående arbetat med framförallt genom att istället använda oss av teorin om erkännande. Teorin har varit våra “glasögon” under intervjuerna för att egna värderingar och förutfattade meningar inte skulle påverka materialet och studien i för stor utsträckning. Dessutom har vi försökt förhålla oss neutrala till respondenternas svar under intervjuerna.

Kvalitetskriterierna för kvalitativ forskning är omdiskuterade och tillförlitlighet bedöms med andra kriterier än för kvantitativ forskning (Bryman 2018). Trovärdighet, överförbarhet,

pålitlighet samt möjlighet att styrka och konfirmera kan istället användas för att bedöma studiens tillförlitlighet (Bryman 2018). Det finns alternativ till dessa begrepp, men dessa saknar möjlighet att styrka och konfirmera varför vi använt oss av nämnda begrepp.

Trovärdighet för studien kan uppnås genom *respondentvalidering*. Den som genomfört studien återkopplar till deltagarna för att få bekräftat att informationen som inhämtats från respondenterna beskrivs på rätt sätt (Bryman 2018). Med anledning av tidsbrist får våra respondenter endast möjlighet att ta del av och kommentera hur deras upplevelser beskrivits i en redan inlämnad och godkänd uppsats. Överförbarhet för studien var svårt att åstadkomma på grund av fåtal respondenter och vi har snarare fokuserat på ämnets djup, överförbarhet är dock generellt inte något som eftersträvas i kvalitativ forskning. Pålitlighet har uppnåtts genom dels handledarens granskning som säkerhetsställt att vi följt forskningsprocessen och dels genom att i alla uppsatsens avsnitt redogöra för de etapper studien genomgått och därigenom uppnå transparens.

Slutligen har vi förhållit oss kritiska till våra positioner relaterade till forskningsområdet och studiens deltagare. Kajsa har ett perspektiv färgat av sin praktik på enheten för ekonomiskt bistånd och Karin praktiserade på en organisation inom civilsamhället har därmed lättare att associera till studiens respondenter. Vi anser att våra utgångslägen bidragit med perspektiv på forskningsområdet och, trots utmaningen att förhålla sig kritiskt till våra roller, varit givande för studien.

5.5 Etiska överväganden

Genomgående har det varit viktigt för oss att reflektera etiskt över hur vår studie påverkar de som deltagit i och berörs av den. I början var det osäkert om vi över huvud taget skulle få möjlighet att intervjua personer som är eller har varit aktuella för ekonomiskt bistånd, i och med att dessa klienter är särskilt utsatta. Innan vi diskuterade vår uppsatsidé med handledaren tänkte vi att vi endast skulle intervjua personer som tidigare har varit aktuella för ekonomiskt bistånd.

Vi övervägde även att göra en kvalitativ enkätstudie, med ambitionen att underlätta för respondenter att delta i studien. Efter diskussion med handledaren om den etiska problematiken kring att intervjua brukare som erhåller eller har erhållit ekonomiskt bistånd, landade vi dock i något annat än vi tidigare tänkt. Vår handledare gav oss nya perspektiv på de etiska svårigheterna med vår uppsats, när hon menade att det kan vara kränkande att låta bli att intervjua en grupp på grund av att de redan är utsatta i samhället. Efter denna initiala klargörelse gick vi vidare med idén om att söka efter respondenter som erhåller eller har erhållit ekonomiskt bistånd och som redan har sin problematik formulerad för att undvika skapa en kris hos respondenten.

5.5.1 Forsknings- och individskyddskravet

Utöver dilemmat angående intervjupersoner och tillvägagångssätt för att samla in datamaterial har vi förhållit oss till ett antal olika forskningsetiska regler och krav. Det första vi vill nämna här är *forskningskravet*. Forskningskravet innebär att i ett utvecklat och välfungerande samhälle behövs forskning, för vidare utveckling av samhället (Vetenskapsrådet 2002). Det andra kravet vi har att förhålla oss till inom akademien är *individskyddskravet*.

Individskyddskravet innehåller krav på att skydda studiens deltagare från kränkning av integritet. Kravet fylls genom att vår studie rättar oss efter fyra huvudkrav med riktlinjer och regler (ibid). Forskningskravet och individskyddskravet behöver således ställas mot varandra och alla studier bör prövas med frågan: är forskningen tillräckligt nödvändig för att vi ska kunna genomföra den med hänsyn till individens integritet och värdighet?

5.5.2 De fyra huvudkraven

Enligt *informationskravet* måste forskare eller studenter informera deltagarna om syftet med den studie som de ska delta i (Vetenskapsrådet 2002). Enligt *samtyckeskravet*, ska de som deltar i studien alltid ha rätt att bestämma om de vill medverka i studien eller inte. Därutöver finns kravet att känsliga personuppgifter och personuppgifter ska avidentifieras och anonymiseras. Detta kallas för *konfidentialitetskravet*. Till sist finns *nyttjandekravet* att förhålla sig till, vilket betyder att uppgifterna som vi behandlar i samband med studien inte får lov att användas i något annat sammanhang än i studien (ibid).

Angående information om deltagande i studien har vi redan från start informerat om att deltagandet är helt frivilligt. Detta har skett främst genom informationsbrev 1 och 2 som skickats via mejl eller getts till intresserade potentiella respondenter. I informationsbrevet beskrevs vad deltagandet skulle innebära, studiens syfte och frågeställning samt att deltagaren under hela studiens gång kan dra sig ur. I samtyckesblanketten "*Samtycke till deltagande i examensarbete vid Samhällsvetenskapliga fakulteten*" informerade vi om hur vi använder inlämnade uppgifter i vår studie, det har främst rört sig om inspelad röst samt till exempel mejladress. En av våra respondenter fick del av informationsbrev och samtyckesblankett innan intervjun började, men uppfattades inte förstå den skriftliga informationen, varav vi muntligen gick igenom samtliga delar i dokumenten så att personen kunde ställa frågor när det var något han inte förstod.

Genom att hantera personuppgifter och känsliga uppgifter försiktigt uppfylls konfidentialitetskravet i vår studie. Respondenterna är aidentifierade redan under transkriberingen och vidare i den färdiga uppsatsen. Inspelningen av intervjuerna har aldrig varit kopplat till internet vilket i sin tur skett för att skydda individens integritet. Vi spelade in intervjuerna på diktafon och förvaringen av intervjuerna har varit på ett USB-minne och diktafonen. Slutligen delas informationen vi samlat in i studien inte i något annat ändamål än för denna studie. Anonymitet var viktigt för samtliga av våra respondenter och vi har gjort vårt yttersta för att skydda deras identiteter. Efter diskussion valde vi att hänvisa till dem som han / hon, men vi har medvetet inte delat med oss av andra personuppgifter som till exempel ålder.

Personerna vi intervjuat är individer vars situation många gånger är osäker eller ostabil, och vad vi vet från tidigare forskning kan det vara stigmatiserat att ta emot ekonomiskt bistånd (Sandberg & Panican 2022; Govender och Ulmestig 2020; Marttila et al. 2010). Marttila et al. (2010) beskriver hur en av deras respondenter talar om ekonomiskt bistånd som den absolut sista utvägen då det, trots att det innebär en hjälp, upplevs som en stor kränkning att ansöka. Med tanke på att vi genom denna studie samlar in känsliga uppgifter från en utsatt grupp krävs ett övervägande mellan individskyddskravet och forskningskravet. Frågan om det är försvarbart att intervjua denna grupp människor, med tanke på den skada det kan orsaka, är högst relevant. Forskningskravet, anser vi, triumferar över individskyddskravet i vår studies

fall. Detta grundar vi i risken att inte undersöka hur individer som erhållit eller erhåller ekonomiskt bistånd är att vi fråntar dem möjligheten att göra sin röst hörd angående kontakten med socialtjänsten eller mer specifikt med socialsekreteraren. Denna möjlighet, som givetvis är frivillig, är något vi vill ge genom vår studie.

Rekryteringen till intervjuerna har skett inom en organisation i civilsamhället, vilket vi tror är mer neutral plattform än offentlig sektor. Vi diskuterade rekrytering via socialtjänsten, men kom fram till att det var mer etiskt problematiskt med hänsyn till bland annat den maktrelation som finns. Följaktligen rekryterade vi genom civilsamhället för att nå individer med minimal påtryckning att delta i studien. Genom att rekrytera i civilsamhället vill vi minska risken att individen deltog i studien av rädsla för negativa konsekvenser kopplat till socialtjänstens interventioner.

Avslutningsvis har vi under studiens gång och intervjuernas gång haft inställningen att bemöta respondenterna med respekt för deras integritet och situation. Vi har även uttryckt vår tacksamhet i slutet av varje intervju, för att de velat delta i intervjuerna. Vi har inte gått utanför studiens syfte i intervjusituationen, som till exempel ställa följdfrågor om sjukdomshistoria eller liknande. Om respondenten själv initierat att dela med sig av information som inte varit relevant för studiens syfte och frågeställning har vi försökt styra intervjun tillbaka in på rätt spår igen, utan att för den sakens skull avbryta respondenten. I intervjusituationen har vi försökt vara tydliga med att respondenter inte behöver svara på frågor som hen inte vill eller kan svara på, och vi har därmed också försökt upprätthålla ett flexibelt förhållningssätt till vår intervjuguide.

6. Analys och Resultat

I följande avsnitt analyseras den empiri som samlades in under intervjuerna. Avsnittets första del innehåller situationer respondenten beskrivit som vi kopplat till dömande i olika former både på relationell och strukturell nivå. Avsnittets andra del lyfter situationer respondenten upplevt som vi kopplat till erkännande i olika former både på relationell och strukturell nivå. Samtliga delar av avsnittet avser att med hjälp av empirin och forskningsläget svara på vår frågeställning om hur klienter upplever kontakten med socialsekreterare i termer av nöjdhet och missnöje utifrån begreppen erkännande och/eller dömande. I största möjliga mån redovisas respondenternas svar för att representera materialet i sin helhet. I vissa citat har vi även lagt in intervjuarens frågor och följdfrågor, detta för att skapa tydlighet i vad respondentens uttalande syftar till att svara på.

6.1 Dömande kategorier

6.1.1 Djävulens advokat

Avsnittet vi valt att kalla *djävulens advokat* syftar till att skildra ett återkommande fenomen där vi tolkar respondentens upplevelse som att socialsekreteraren inte använt sitt handlingsutrymme för att på ett eller annat sätt hjälpa. Socialsekreterare har handlingsutrymme som begränsar dem, men även som ett verktyg att använda för att gå utanför organisationens ramar (Jönsson 2023). Fenomenet som analyseras nedan riskerar förstärka maktobalansen och respondenten upplever att socialsekreteraren skjuter ifrån sig ansvaret för situationen, genom att till exempel skylla på strukturella begränsningar. I de fall som presenteras nedan skapas känslor av dömande för respondenten.

Höga krav och ingen förståelse

I nedanstående citat beskriver respondenten ett möte med sin socialsekreterare där han söker stöd, men istället blir auktoritärt bemött:

Respondent 2: *“Men eh, ja han var väldigt auktoritär och även höjde rösten så jag kände att ja han sa liksom ja: ‘du ska göra allt han, du måste göra bla bla bla annars får du inte pengar’ så säger jag ‘varför då vad grundar du det på?’ Och då upphöjer*

han: 'DU SKA GÖRA ALLT HAN CHEFEN SÄGER ATT DU SKA GÖRA!'. Vilket inte är en motivering eller förklaring han bara upprepade ett påstående, ett krav.“

Respondenten upplever ingen möjlighet att bidra med sitt perspektiv på situationen. Marttila et al. (2010) beskriver liknande situationer där klienten upplever sig i en beroendeställning och tvingas följa socialsekreterarens uppmaningar för att inte riskera att bli utan pengar. Även vår respondent verkar uppleva sig försatt i en sårbar situation utan möjlighet till att stå upp för sitt perspektiv. Klienten påverkas när indraget försörjningsstöd används som ett straff om personen inte anses följa sin planering och en överläggning om ärendets individualitet behöver göras innan sådana sanktioner görs (Bergmark 2019). Någon sådan överläggning framgår inte och respondenten upplever inte att hänsyn tagits till situationen. Vidare beskriver respondenten bristfällig kommunikation:

Respondent 2: “mm, ibland har det varit att dem ger ett svar på frågan men då har det varit kanske så är man berättigad pengar för ett månadskort att pendla. Då kan det vara ett svar! Detta som vi snackade om innan att, ja alltså att arbetsplatsen var för påfrestande för min hälsa, då sa han liksom så 'nej du ska göra allt han säger'. Jaha... Han hade kunde bara sagt 'tyvärr det är dessa reglerna det är inget jag kan bestämma över eller forma'.”

Å ena sidan tolkar vi det som att mycket av missnöjet hos respondenten handlar om hur beslut förmedlas, snarare än vad det är för beslut som tagits. Avslaget skadar inte självförtroendet utan känslan av respektlöshet i hur beslutet förmedlas där socialsekreteraren representerar ett system som disciplinerar respondenten (Juul 2009). Vår tolkning är att förhållningssättet leder till att respondenten upplever sig dömd. Å andra sidan uttrycks en önskan om att socialsekreteraren skulle försöka göra mer än bara ursäkta sig:

Respondent 2: “O jag menar, om man ska vara helt krass om han inte om han har begränsat handlingsutrymme och om han bara tar order. Då kan han ju sluta på den arbetsplatsen, det är ingen mänsklig rättighet att jobba som socialsekreterare. Men han vill liksom vara djävulens advokat och liksom ehm kanske bara säga från sig sitt ansvar och vara fyrkantig och liksom diktatorisk och det.”

Även Respondent 3 för ett liknande resonemang:

Respondent 3: *“alltså dem... är ju mer att ”aa men jag gör ju bara mitt jobb liksom” det är den klassikern, liksom. ”aa men det är inte jag som har bestämt det här, jag gör bara som jag blir tillsagd”. Jag vet inte jag kanske är lite för etisk ibland och tänker liksom på eget ansvar och huruvida det är korrekt att följa order eller inte.”*

Vår tolkning är att respondenterna önskar att socialsekreteraren inte bara hänvisar till regler och riktlinjer som en ursäkt för sitt handlande. Dömandet sker i upplevelsen av att socialsekreteraren förskjuter ansvaret för dömandet ifrån sig och skyller det på organisationens struktur. Vidare tolkar vi det som att respondenterna upplever att socialsekreteraren, genom att bara följa order, missbrukar sin makt och sin position. Frånskjutningen av ansvar leder till begränsat utrymme för respondenten att bidra med sitt perspektiv i vara delaktig i ärendet, det blir med andra ord inte möjligt att kompromissa. Juul (2009) menar att stora skillnader i socialsekreteraren och respondentens perspektiv på en situation kan bero på dömande på strukturell nivå. Det kan därmed bero på en kombination av dömande på strukturell nivå samt hur detta förmedlas på relationell nivå.

Känsla av maktlöshet

I nedanstående citat beskriver respondenten att han upplever en maktlöshet på grund av att han inte får möjlighet att värna om sin hälsa:

Respondent 2: *“Men visst, man känner någon maktlöshet att före detta, i somras, när jag var överarbetad och min hälsa va liksom, den hade minskat. Försämrats. Ja, man kände sig maktlös. Det är helt absurt att ens egen hälsa, att man inte ska kunna få värna om den.”*

I linje med tidigare forskning upplever även vår respondent känslor av maktlöshet (Marttila et al. 2010). Skau (2018) menar att en viss maktobalans i relationen är nödvändig då hjälparen kan använda maktaspekten som verktyg för att hjälpa klienten, men att ett missbrukande av den är skadligt. Socialsekreteraren har rätt att kräva att respondenten fortsätter sin anställning, men respondenten upplever att han behövde avbryta anställningen då socialsekreteraren indirekt använt maktobalansen till sin fördel och frånsäger helheten. Klienten upplever därmed att socialsekreteraren skjuter problemet ifrån sig och får ingen förklaring eller lösning på

problemet. Hill et al. (2012) menar att socialsekreterare genom ett gott bemötande med empati och omtanke kan reducera risken för psykisk ohälsa. Respondentens negativa upplevelse och känsla av att behöva välja mellan ekonomisk trygghet och sin mentala hälsa skulle kunna undvikas om socialsekreteraren hade arbetat med empati, med andra ord, arbetat med erkännande. Samtidigt uttrycker vår respondent förståelse för varför socialsekreteraren gör som han gör, dock med en önskan om att socialsekreteraren inte bara hänvisat till regler:

Respondent 2: "alltså jag förstår att han bara, liksom, utgår ifrån sitt handlingsutrymme men då kan man mer liksom förstående och lösningsorienterad som till exempel säga: 'okej testa en läkare från en annan vårdcentral' eller så. Sen kan det också vara att de kanske har väldigt högt tempo. Så dem hinner inte liksom, tänka igenom och grundligt undersöka vartenda fall med varenda brukare."

Respondenten menar att orsaken till den upplevda dåliga erfarenheten är att socialsekreteraren har mycket att göra. Han beskriver dels intrycket av att socialsekreteraren inte är tillräckligt insatt i ärendet och dels en önskan om mer engagemang från socialsekreteraren samt en önskan om att socialsekreteraren skulle vara tydligare och mer lösningsorienterad. Hill et al. (2012) menar att bemötandet påverkar klientens mående till den grad att negativt bemötande innebär extra psykologisk stress för respondenten. Därmed skapas en negativ spiral där respondenten vill avsluta anställningen på grund av sitt mående och socialsekreterarens bemötande innebär ytterligare psykologisk stress som i sin tur leder till en ännu sämre situation för respondenten.

Strukturella problem med individuella konsekvenser

Vi har redan tidigare varit inne på att problemet är strukturellt, uttryckt på individuell nivå. I följande citat kan vi se att det även får individuella konsekvenser:

Respondent 3: "ja, jag är väl skeptisk mot hur verksamhet den här piskan är liksom att se till att hålla människor på svältgränsen där vi vet att okej aa men kommer det nån plötslig utgift så är jag körd liksom. Då blir det ett stort problem. Eh. Det gör det väl svårare att hantera livet skulle jag vilja säga. Så det sänker chansen att faktiskt förbättra sin livssituation."

Vi tolkar det som att kontakten med socialtjänsten leder till att respondenten upplever en begränsad möjlighet till erkännande. Juul (2009) menar att självförtroende, självrespekt och självaktning uppnås genom de olika formerna av erkännande, delar som alla tre är nödvändiga för att individen ska utvecklas som person. Dömandet sker i det här fallet på strukturell nivå då det är verksamhetens uppbyggnad som leder till den upplevda situationen. Enligt Marttila et al. (2010) innebär de låga inkomsterna från ekonomiskt bistånd en hög stressnivå för klienterna genom den konstanta rädslan för oväntade utgifter. Det innebär även att klienterna blir isolerade då de inte kan delta i sociala aktiviteter som bio- eller cafébesök (ibid). Vidare känner sig klienterna kontrollerade och upplever känslor av maktlöshet till följd av biståndet och kontakten med socialtjänsten (ibid).

Respondent 2: "Och då va han så väldigt "ja du ska göra allt han säger annars får du inte pengar." Ehm, han kunde varit mer lösningsorienterad och sagt till exempel jaja, kanske testa bli diagnostiserad för sjukskrivning av en annan läkare. Men fick själv lista ut att okej, jag blev inskriven på psykiatrin (slang för psykiatrin), och där hade läkaren vägrat att ge mig mer än 75% utbränd. Så jag bytte till en vårdcentral en privat här, och då fick jag 100% och du kunde jag verkligen vila ut. Ehm, så det vart liksom det. Det är en form av hot. Att eh, även om du mår dåligt, ehm så ska du göra allt chefen kräver av dig även om chefen är oförstående och ehm för påfrestande"

Respondenten beskriver hur chefen på hans jobb ställt för höga krav, till slut blev det för mycket och han klarade inte längre av arbetssituationen. När han berättade för sin socialsekreterare upplevde han ingen förståelse, utan snarare en uppmaning att hålla ut. Vår tolkning är att den dömande handlingen som respondenten upplever sker på en strukturell nivå, då socialsekreteraren följer sina riktlinjer, men det får konsekvenser på individnivå. Respondenten uttrycker en önskan om att få förståelse och hjälp att gå vidare, från socialsekreteraren. Istället upplevde han sig själv behöva finna en väg utan stöd från socialsekreteraren.

Sammanfattning

I detta avsnitt framkommer framför allt dömande i relationell nivå där vi tolkar det som att respondenterna upplevt sig begränsade, kontrollerade och kränkta i relation till sin

socialsekreterare. Framför allt är det respondenternas upplevelse av socialsekreterarens bemötande i mötet, hur beslut förmedlas och bedömningar som leder till respondentens upplevelse. Vår tolkning är att respondenterna är missnöjda med hur deras socialsekreterare hanterat de situationer som återges i detta avsnitt och därigenom upplever ett dömande i kontakten med socialtjänsten. Vi kan inte dra för stora slutsatser, då endast två av våra fyra respondenter upplevde fenomenet, men det kan innebära att socialsekreterarens användande eller icke-användande av handlingsutrymmet bidrar till om respondenten upplever sig erkänd eller dömd.

Vi kan identifiera en koppling till maktobalansen i kontakten med socialsekreteraren samt känslan av att försättas i en sårbar situation i relation till biståndet från klientens perspektiv. Vår tolkning är att dömandet på relationell nivå sker i första hand då respondenten upplever att socialsekreteraren inte visar omsorg. Vidare indikerar empirin att rättighetsformen av erkännande kränks genom den upplevda bristen på engagemang från socialsekreteraren i ärendet. Vi tror att respondenterna är missnöjda med kontakten med sina socialsekreterare av olika anledningar samt att det går att koppla till dömande faktorer. En orsak till upplevelsen kan vara att socialsekreteraren inte använder sitt handlingsutrymme.

6.1.2 No-mercy-byråkrati

No-mercy-byråkrati (NMB) är ett av de begrepp som uppstod när vi började bearbeta vår empiri. Begreppet är vårt sätt att återge något vi uppfattade hos särskilt en respondent. Nämligen när en myndighet upplevs som en hård institution med "svartvit byråkrati". Vidare speglar begreppet det faktum att respondenterna i vår studie har brottats med myndigheter på olika sätt. NMB ser vi hör ihop med *dömande*, och motsvarar det Juul (2009) kallar för *social judgement*. Det vill säga när *institutionens*, exempelvis socialtjänstens, institutionaliserade regler och lagar blir en dömande makt vilket står i vägen för socialarbetaren att arbeta erkännande (ibid).

Nya erfarenheter av byråkrati

I nedanstående citat uttrycker en respondent hur hon upplevt tidigare möte med en byråkrati som, med våra ord, inte visat någon nåd. Vi tolkar det som att dessa tidigare erfarenheter format respondentens förväntan inför mötet med socialtjänsten:

Respondent 4: *“då hade jag jättstress för jag hade inte fått in en ansökan med dem här vad var det, 5:e varje månad eller nånting. [...] nämen man har ju lite den mentala inställningen bara nä det är kört nu, nu är det kört! Men då skulle jag på planeringsmöte för då kom jag dit och frågade om jag kunde få hjälp med ansökan istället och göra den. Så då satt vi tillsammans liksom, nästan hand i hand.”*

Respondenten uttrycker att hon har den mentala inställningen att när hon missat inlämningsdatumet kanske allt är kört. Vi tror att denna fördom om att ett missat inlämningsdatum kan få negativa konsekvenser, *att allt är kört*, finns på grund av tidigare erfarenheter av NMB:n. Sedan beskriver respondenten att socialsekreteraren valt att hjälpa henne där hon befann sig, istället för att genomföra planeringsmötet.

Genom att visa förståelse och flexibilitet får klienten hjälp där hon behöver. Vi anser att denna upplevelse skulle kunna beskrivas som erkännande genom omsorg. Även fast socialarbetaren inte befinner sig inom klientens närmaste krets av relationer verkar det ändå som att mötet ger liknande effekt som erkännande genom omsorg ger. Det vill säga att mötet hjälper verkar stärka respondenten i dennes situation (Juul & Høilund 2005). Orsaken till respondentens negativa förväntan inför mötet med socialsekreteraren och därefter överraskningen hon får av hur bra mötet varit tror vi beror på tidigare erfarenheter. Respondenten berättar om kontakten med andra myndigheter, där byråkratin har upplevts svartvit:

Respondent 4: *"Men förståelsen fanns ju inte alls liksom. Svart på vitt. Och då blev jag återbetalningsskyldig. Så där fanns ju inte den förståelsen alls. Utan det var ju liksom bara att eh, vad heter det, byråkratiskt! Svart på vitt, byråkratiskt. Även om det också är så på kommunen... Det va stor skillnad! Men därför var jag också rädd för att söka i princip bistånd [...]. Så att det var lite läskigt, men... [...] Dålig erfarenhet från tidigare med det byråkratiska där... till jättebra!"*

Från dålig erfarenhet till jättebra, berättar respondenten. Vi tolkar det som att mötet med en socialsekreterare som, istället för svartvit byråkrati, förmedlar en flerfärgad byråkrati vilket verkar göra mötet enklare att hantera för respondenten. Enligt Skau (2018) har hjälparen, i detta fall socialsekreteraren, makt att både hjälpa och stjälpa klienten. Det verkar som att socialsekreteraren använder sin makt för att mjuka upp NMB genom sitt agerande och sitt

bemötande. Vidare anser vi att respondentens reaktion på bemötandet från socialsekreteraren överensstämmer med tidigare forskning, som visar att socialsekreterarens bemötande kan vara avgörande för hur klienten mår (Hill et al. 2012).

NMB och handlingsutrymme

Att som klient påverkas av socialsekreterarens agerande är något inte bara Respondent 4 vittnar om, utan även Respondent 3 berättar om betydelsen av när hans socialsekreterare målar utanför linjerna och med våra ord inte personaliserar NMB utan istället mjukar upp den:

Respondent 3: *“Eh, de är väl, socialsekreterarna är väl väldigt ofta väldigt bundna av sina arbetsuppgifter eller sina regler liksom. Så det som kanske känns mest betydligt är väl egentligen när de börjar måla utanför linjerna liksom. [...] Att nämen man inte bara är bokstäver på ett papper liksom. Man är sedd.”*

Här beskriver respondenten sin egen fördom om att socialsekreterare ofta är bundna till sina arbetsuppgifter eller regler. En sådan bundenhet skulle vi beskriva som att socialsekreteraren delvis fastnat i NMB:s grepp, kanske mot sin vilja? Eller som Juul (2009) beskriver samma fenomen, är socialsekreterare ofta styrda av institutionen. Respondenten berättar att det särskilt betydelsefullt när socialsekreteraren, trots lagar och regler som socialsekreteraren har att förhålla sig till, ändå målar utanför linjerna. Vi tolkar det som att klientens upplevelse av att bli sedd beror på att socialsekreteraren använt sitt handlingsutrymme. Precis detta, fast omvänt, har Juul (2009) benämnt som en risk i socialt arbete. Nämligen när socialsekreteraren tvingas rätta sig efter institutionen, kan det få till följd att klienten känner sig stigmatiserad och/eller osynlig. Genom respondenten har vi förstått att när socialsekreteraren gått utanför NMB:s många gånger strikta ramar känner respondenten att han *inte bara är bokstäver på ett papper*. Istället ger socialsekreterarens agerande i detta fall känslan av att vara sedd.

NMB sommartid och informationsbrist

Govender & Ulmestig (2020) beskriver att erkännandebegreppet finns både på strukturell och relationell nivå. Vi ser att även No-mercy-byråkratins dömande yttrar sig både på strukturell och relationell nivå. Vidare samspelar dessa med varandra och en situation kan inte alltid härledas endast till en av nivåerna.

Nedan finns ett exempel på när No-mercy-byråkratin slår till i processen mot anställning och kan härledas till dömande på strukturell och relationell nivå:

Respondent 1: *“Men... men... en gång jag sa jag vill träffa arbetsmarknadskonsulent för att jag hjälper mig hitta jobb. Hon sa till mig det går inte. Jag sa varför? Dem gick semester. [...] Det är inte ett bra svar.”*

Respondenten uttrycker besvikelse över att inte få tag på arbetsmarknadskonsulenten och främst över anledningen som socialsekreteraren ger. Han anser inte att svaret är tillräckligt för att hindras i sitt arbetssökande. Enligt oss kan detta räknas som ännu ett exempel på NMB eftersom kommunen, om det socialarbetaren sagt stämmer, stänger dörrarna för arbetssökande under sommaren. Önskan om att få “bra svar” tolkar vi som en vilja att få tillräcklig information om varför processen mot anställning inte fortskrider.

Utifrån den information vi fått om respondentens situation tolkar vi det som att det skulle kunna röra sig om uteblivet erkännande på *rättslig nivå* (Juil & Høilund 2005). Åtminstone verkar respondenten uppleva negativa konsekvenser av att inte få kontakt med arbetsmarknadskonsulenten:

Respondent 1: *“Jag vill jobba. Om ni, flera gånger när jag sa till dem, jag vill jobba, jag vill leva normal. Inte money money money. Det är inte bra. För jag gillar inte. [...] Man ska tjäna pengar själv och... men jag tror dem... jag är några saker och men denna upplevelse också jag var inte nöjd. Jag tror det var inte bra svar. Dem gick semester, okej. Dem gick semester men kommunen ville inte stänga då någon istället ska jobba.”*

Respondenten berättar att han inte tycker det är ett bra svar att arbetsmarknadskonsulentens funktion stängs ned under sommaren. Dock kan vi inte dra några direkta slutsatser om huruvida kommunen genom socialsekreteraren misslyckats att erkänna honom på rättslig nivå, i och med att flera uttalanden i intervjun talar för att respondenten fått hjälp att komma igång med ett etableringsprogram i Sverige. Senare i intervjun nämner respondenten att han nu fått kontakt med arbetsmarknadskonsulenten, och att de har bokat in ett möte. Det vi kan konstatera är dock att respondenten tidigare upplevt att det tagit lång tid och att han varken är nöjd med det eller med inte svaret socialsekreteraren ger.

Med denna bakgrund tror vi att frustrationen kanske dubblerats när respondent 1 fick reda på att en bekant fått jobb två månader efter kontakt med kommunen:

Respondent 1 *“Ja! Första månaden han ansöka, andra månaden kommunen sa, du kan gå på jobbet. Dem fixade jobb. [...] men för... men jag var lite sur när hörde jag det. Jag vet inte vad är skillnaden. “*

Trots att vi inte vet anledningen till varför respondenten och hans vän har olika vägar ut i arbete, kan vi ändå konstatera att respondenten inte fått tillräckligt med förståelse för anledningen till den långa väntetiden på anställning. Vi kopplar respondentens upplevelse till att begränsas i möjligheten till utveckling och blomstring eftersom anställning eventuellt kan leda till erkännande i formen av social uppskattning (Honneth 2003). Vidare tror vi att respondenten uttrycker besvikelse på grund av bristande information om varför anställning uteblivit. Bergmark (2019) konstaterar att graden av information är en viktig del i kontakten mellan socialsekreteraren och klient. Detta beror på att information är en förutsättning för att klienten ska kunna veta om sina rättigheter och därigenom kunna kräva att de ska tillgodoses om de inte gör det. Vi drar slutsatsen att respondenten inte vet hur snabbt han har rätt att komma ut i jobb, och därigenom blir det svårt att också kräva sin rätt i relation till socialsekreteraren.

Social uppskattning är den tredje typen av erkännande, en viktig pusselbit i att uppleva sig erkänd som människa och nå en positiv utveckling av sin identitet (Honneth 2003). Därutöver är ett uteblivet socialt erkännande den tredje typen av dömande: att inte få erkännande för det liv en medborgare vill leva (Juul & Høilund 2005). Vi tolkar det som att respondenten inte fått möjlighet till socialt erkännande genom anställning. Vidare tror vi att han inte fått erkännande för det faktum att han vill arbeta och anser sig i nuläget kapabel till att göra det. Tidigare forskning visar att respondenten inte är ensam om att vilja arbeta och försörja sig själv och/eller sin familj, den viljan delas av personer som är/har varit beroende av ekonomiskt bistånd (Marttila et al. 2010). Följaktligen betyder det att om en individ vill och längtar efter att arbeta eller ser sig som en arbetsför individ kan det bli ett hinder för erkännande om individen återkommande nekas den möjligheten av olika skäl. Om detta skett i respondentens fall vet vi inte, dock anser vi att det finns en risk för uteblivet erkännande i form av social uppskattning om detta skulle ske.

Strukturella problem - individuella konsekvenser

I tidigare forskning finns det ett exempel på en kvinna vars socialsekreterare rekommenderar en aktivitet för henne som hon själv inte är intresserad av (Marttila et al. 2010). En av våra respondenter berättar om en liknande problematik. Den verkar bero på en oflexibel NMB där fokus inte riktas till individen och vad han är intresserad av eller vad han tror sig kunna utvecklas av att göra. Istället tilldelas klienten de aktiviteter som finns tillgängliga och som är godkända av kommunen. På frågan “om du hade fått önska helt fritt, vad skulle ha blivit bättre i kontakten med din socialsekreterare?” svarar respondenten att socialsekreteraren skulle kunna komma med bättre motivering eller vara mer lösningsorienterad, istället för att säga att respondenten måste göra allt chefen säger att hen ska göra. Utöver det ovanstående förklarar respondenten vad han tror är orsaken till att arbetsplatsen inte fungerade:

Respondent 2: “Och då blir det att arbetsmarknaden är inte anpassad, alltså arbetsförmedlingen har för få platser. Och då blir det att man blir på ett ställe som samhall eller Erikshjälpen där man bara tar in folk och kommer undan med att utnyttja folk och inte anpassa. Trots att folk är där med lönebidrag för att det ska vara anpassat för att folk har ju sämre förutsättningar, ehm, sämre kanske förmågor, så det är ett systemfel. Så ja absolut, socialsekreteraren här borde haft, behövt mer lyhördhet, och vart mer, ja, kognitivt flexibel.”

I citatet framgår det att respondenten upplever bristande anpassning på arbetsplatsen han blivit skickad till. Detta tolkar vi främst som ett strukturellt problem. Men det tycks även som att respondenten upplever det som ett problem på relationell nivå: att socialsekreteraren kunde varit mer lyhörd och flexibel. Vi tolkar detta som exempel på dömande i form av omsorg och social uppskattning eftersom valmöjligheterna för olika levnadsformer begränsas och därmed individens handlingskraft.

Vi kan spekulera i vad som hade förändrats på relationell nivå om strukturen hade sett annorlunda ut på strukturell nivå. Tidigare forskning visar å ena sidan att erkännande kan leda till ökad handlingskraft och i förlängningen också en starkare etablering på arbetsmarknaden (Govender & Ulmestig 2020). Å andra sidan menar Hill et al. (2012) att det är de strukturella utmaningarna som behöver åtgärdas innan socialsekreteraren kan fokusera på det relationella i

kontakten med klienten. Med detta som bakgrund reflekterar vi över att problemet respondenten beskriver skulle kunna ha sina rötter på strukturell nivå.

I liknande ordalag beskriver följande respondent att det krävs en vilja att samarbeta för att få försörjningsstöd:

Respondent 3: "ja alltså det är svårt att säga, det är eh... alltså en förutsättning för att få försörjningsstöd är ju att man är samarbetsvillig. Och jag vet ju inte vad det existerar för olika organisationer eller så eller vart man ska röra sig så det känns ju väldigt mycket som att man får ju gå med på vad de säger liksom. Eh. Så jag vet inte om man har så mycket kontroll i det. Jag kan väl säkert protestera och ta upp saker men i slutändan är det väl upp till dem huruvida de vill lyssna på mig eller inte."

Detta är ännu ett exempel på att det krävs en anpassningsvillig klient för att kontakten med socialtjänsten ska fortgå på smidigaste sätt. Vi anser också att det är ett till exempel på NMB, där regler finns, handlingsalternativ finns och som klient gäller det att förhålla sig till det. Risken är dock att det erkännande förhållningssättet verkar komma i bakgrunden av institutionens ramar och regler.

Sammanfattning

Sammanfattningsvis tycks vi hitta stöd för att NMB får negativa konsekvenser för några respondenter. I fallet för två av respondenterna mildrar socialsekreteraren institutionens dömande genom ett erkännande bemötande. I ett fall kan vi se NMB i ljuset av strukturella problem som indirekt hindrar klienten från att uppleva det eventuella sociala erkännande en anställning kan ge. En annan situation visar behov av den tredje formen av erkännande eftersom han blir tilldelad en arbetsplats som minskar möjligheten till handlingskraft i framtiden på grund av bristande anpassning. Slutligen vill vi lyfta möjligheten att både socialsekreterare och klienter kan uppleva sig låsta av NMB. Dock kan vi bara spekulera kring detta eftersom vi inte har undersökt socialsekreterarens perspektiv.

6.2 Erkännande kategorier

6.2.1 Någon vid sin sida

Erkännande kan yttra sig på flera olika sätt, men ett sätt som vi identifierat är när respondenterna upplever att det finns någon som är med dem och stärker deras perspektiv. Juul (2009) argumenterar för vikten av att socialsekreteraren arbetar *med* klienten för att de tillsammans ska arbeta mot gemensamma mål sida vid sida. I följande avsnitt analyseras citat där respondenterna på ett eller annat sätt beskrivit sin upplevelse av att ha någon vid sin sida genom kontakten med socialtjänsten samt om de upplevt erkännande och/eller dömande.

Utomstående person med som stöd

I nedanstående citat ser vi att respondenten verkar uppleva att det blir lättare att förstå informationen från socialsekreteraren och reglerna när det finns någon utomstående med i samtalet:

Respondent 1: *“jag kommer ihåg jag går med det samma personen från [organisationen] jag har varit mot det.”*

Intervjuare: *“Har det varit skönt eller... att ha någon vid sidan om?”*

Respondent 1: *“ja, därför jag... någon som förstår regler och förstår bättre svenska, och med det som där står. Ja. Känns bra.”*

Vi tolkar det som att respondenten upplever en ökad trygghet genom att ha någon med sig i samtalet samt att det kan kopplas till omsorgsformen av erkännande som leder till ökat självförtroende (Juul 2009). Vidare menar Hill et al. (2012) att klienter upplever minskad psykologisk stress om de får ett bra bemötande och trygghet av socialsekreteraren. Att ha någon vid sin sida kan därmed ha som följd att respondenten upplever ökat självförtroende och trygghet.

Respondent 2: *“så hade vi ett möte med en av socialsekreterarna. Och då va det liksom, ja han blev lite en annan person för att ett annat ämne men också för att jag hade med en (anställd) här. Och då var det så att (anställd) resonerade att hans resonemang inte va helt liksom, rationella.”*

Precis som för respondent 1 upplever även respondent 2 möjlighet till erkännande på relationell nivå av personen från organisationen. Vår tolkning är att personen från organisationen erkänner respondenten genom att respektera och värna om respondentens rättigheter samt validera att socialarbetarens resonemang inte varit "helt rationella". Det blir även ett skifte i maktbalansen vilket visar sig förändrat bemötandet från socialsekreteraren. Bergmark (2019) menar att kontakten med socialsekreteraren behöver präglas av dialog och ömsesidighet för att respondenten ska kunna uppleva erkännande och uppnå självständighet och kontroll. Empirin visar att även en utomstående person kan fylla den rollen.

Socialsekreteraren arbetar vid klientens sida

I nedanstående citat ser vi hur respondenten upplever sig sedd när socialsekreteraren engagerar sig i situationen och arbetar tillsammans med respondenten:

Respondent 3: *"och börjar tänka själva liksom och ser helheten och det faktiska slutmålet och självförsörjning och ett ett drägligt liv liksom. Ehm. Att nämen man inte bara är bokstäver på ett papper liksom, eh. Man är sedd."*

En individ upplever sig sedd när han blir validerad vilket vi kopplar till erkännande. Respondenten upplever sig vara sedd i samband med att socialsekreteraren använder sitt handlingsutrymme vilket leder till erkännande för respondenten, vilket vi sett fast i ett motsatt orsakssamband i tidigare avsnitt i analysen. Å andra sidan indikerar tidigare forskning att handlingsutrymmet är begränsat av faktorer som försvårar användning av det (Bergmark 2019). Vidare uttrycker respondenten att handläggaren försökt engagera sig, men kontentan av det inte innebär någon skillnad:

Respondent 3: *"Och eh, jag vet inte jag har väl sett hur det fungerar och har liksom gett upp och ja dem dem hon hon försökte väl en hel del egentligen att få bättre kontakter och få hjälp liksom. Men jag vet inte om hon lyckades så bra jag vet inte. Det lyckades inte riktigt [...] Hon försökte! Men det är väl lite det som kan bli ett problem när man försöker följa det som står i pappret man måste vara medveten om hur världen ser ut."*

I citatet är det svårt att utläsa om respondenten är nöjd med engagemanget eller inte. Å ena sidan upplever han erkännande då han upplever att socialsekreteraren engagerar sig, men å andra sidan menar han att engagemanget inte har någon betydelse för helheten. Komplexiteten i respondentens känslor, där han upplever att socialsekreteraren försöker trots att hon fortfarande begränsas av systemet, gör det svårt att dra några slutsatser. Bergmark (2019) menar att politiskt styrda organisationer utgör ett problem då det strukturella anses omöjligt att förändra. Socialsekreterarens försök att engagera sig i respondentens situation kan därmed tänkas vara dennes försök att använda det handlingsutrymme hon har. Oavsett framstår det som att respondenten upplever sig mer nöjd till följd av det trots att det inte innebar någon konkret förändring.

Respondent 3: "ja. Eh, den tidigare som jag hade där. Där fanns väl ändå en del positivt med det. Det kändes ändå lite som man hade någon på sin sida. Men man är ju fortfarande en del av det här systemet och liksom o... dem är väl socialsekreterarna är väl väldigt ofta väldigt bundna av sina arbetsuppgifter eller sina regler liksom. Så det som kanske känns mest betydligt är väl egentligen när dem börjar måla utanför linjerna liksom."

En bra relation mellan respondenten och socialsekreteraren utgör en viktig del i kontakten med socialtjänsten (Hill et al. 2012). I citatet tolkar vi det som att erkännandet sker från socialsekreteraren i form av att denne upplevs finnas vid respondentens sida. Dels genom att värna om respondentens rättigheter. Vidare sker erkännandet även i form av social uppskattning genom upplevelsen av validering. När respondenten upplever att socialsekreteraren går utanför vad hon förväntas göra så betyder det mycket för respondenten och stödet skapar trygghet och tillit i relationen. Hill et al. (2012) menar att det är just när socialsekreteraren arbetar vid klientens sida genom till exempel empowerment istället för att följa ramarna som respondenten stärks. Vidare innebär det mindre stress för klienten när denne upplever stöd från sin socialsekreterare (ibid). När kontakten med socialsekreteraren präglas av ömsesidighet och kommunikation innebär det att brukaren närmar sig självständighet och empowerment (Bergmark 2019). Vår tolkning är att respondenten erkänns genom att socialsekreteraren arbetar med omsorgsformen av erkännande.

Strukturella problem med individuella konsekvenser

Nedanstående citat i relation till de tidigare visar på komplexiteten i mellanmännsliga möten.

Respondenten upplever att systemet verkar begränsa socialsekreteraren:

Respondent 3: "Det är inte så som systemet fungerar och jag vet inte det är väl alltså det här med försörjningsstöd och så det är en grej som har funnits väldigt länge och dåtidens arbetare var väl mer. Eh. Kanske lite mer självtänkande och nu har man en dator som säger vad man ska göra liksom. Vilket gör att när det blir fel då kraschar alltihop istället för när man har en självtänkande individ. Då kan vi se ja men här blev det fel, då korrigerar vi det, och så blir det rätt i slutändan. Mm. "

En klient kan vara nöjd med vissa saker och missnöjd med andra. Socialsekreteraren kan arbeta både erkännande och dömande i olika delar av kontakten, men negativa följder av dömandet får mer utrymme och individuella konsekvenser. Vi tolkar det dock som att helhetsbilden av socialtjänsten påverkas negativt om respondenten varit missnöjd med någon del av kontakten. När Bergmark (2019) undersökte upplevelsen av kontakten med socialtjänsten visade studien att klienterna generellt var nöjda. Vi tror att skillnaden mellan tidigare forskning och vår empiri kan bero på antalet respondenter samt att de tog kontakt med respondenter via socialtjänsten som därmed eventuellt inte vågade svara fritt. Vår studie är dock begränsad vilket innebär svårigheter att dra slutsatser.

Respondent 3: "Ehm, men ja det gick väl lång tid så det tog väl slut. Vilket också är kravet för att få försörjningsstöd att man måste vara ordentligt fattig. Ehm och det är väl lite något som jag kan känna är lite problematiskt. Att det är väldigt mycket fokus på att man är tillräckligt fattig liksom. Ehm, och man har väl aldrig en chans att eh, få komma för långt ur fattigdomen utan man måste hela tiden hållas på gränsen."

Vi tolkar det som att respondenten upplever ett strukturellt problem där klienter hålls fattiga genom bland annat biståndets storlek. Tidigare forskning har kommit fram till liknande slutsatser som vår respondent där just biståndets storlek anses vara problematiskt (Bergmark 2019). Trots att problemet framför allt beskrivs som strukturellt sker det upplevda kontrollerandet på relationell nivå, av socialsekreteraren. Samma person som behöver vara på

respondentens sida för att kunna arbeta erkännande. Samtidigt som respondenten med våra ord upplever sig vara fast i ett nät beskriver en annan nät som ett skydd. Situationen visar på erkännande på strukturell nivå där systemet fungerar som det är tänkt att göra och fångar upp en person som är i en kris:

Respondent 4: "Det var jag hittade inte boende för det är dyrt, måste ha så att jag kan ha husdjur med. Och ingen inkomst. Och då hitta, det ser inte jättebra ut när man ska söka boende, eller ställa sig i bostadskö eller göra anmälning eller ansökningar. Ehm, nej där så att jag befann mig ganska mycket i kris. Hyran skulle strax in. Ehm, men ja. Det kändes lite som ett såhär, man pratar ju lite såhär om att vi har välfärdsgrejen socialt liksom skyddsnät. Men där, just då, kändes det så att "ja, jag blir fångad!"

Sammanfattning

Sammanfattningsvis kan vi se att det är komplext att uppleva erkännande, analysen indikerar att respondenten kan uppleva sig erkänd genom att någon finns med dem vid deras sida. Initialt tänkte vi att detta innebar att en tredje part tog del i kontakten på ett eller annat sätt, men empirin visar att personen vid respondentens sida kan vara utomstående eller socialsekreteraren. Återigen är det svårt att dra några slutsatser då vi endast haft ett fåtal respondenter i studien. Vad vi kan se är dock att det viktiga är att det finns någon som bekräftar individen och ger denne erkännande genom omsorg, rättigheter och social uppskattning. Respondenterna upplever i första hand erkännande på relationell nivå i och endast i ett fåtal fall upplevs erkännande på strukturell nivå. Orsaken till det kan vara att erkännande på strukturell nivå är något som sker i bakgrunden och därmed inte uppfattas på samma sätt. Som det faktum att systemet med ett yttersta skyddsnät finns. Vidare visar analysen att respondenterna kan känna sig nöjda i kontakten med sin socialsekreterare när de upplever att någon försöker, trots att de kanske inte lyckas. Det visar generellt på att det är engagemanget som räknas och att respondenten kan känna sig nöjd som följd av erkännandet i sig när socialsekreteraren i alla fall försökt.

6.2.2 Tillgänglighet

Tillgänglighet till socialtjänsten och socialsekreteraren är en av de delar som klienter som har ekonomiskt bistånd kan uttrycka sin åsikt om. När till exempel hur mycket pengar biståndet innehåller inte går att påverka, blir aspekter som går att påverka ännu viktigare. Vidare visar resultaten från tidigare forskning att många brukare är nöjda med tillgängligheten till socialtjänsten (Bergmark 2019). Vi räknar tillgänglighet till de erkännande kategorierna då några av respondenterna nämnde det i intervjun, men också då tillgängligheten kan öka brukarmedverkan (ibid). Vidare tolkar vi det som att brukarmedverkan, om det leder till ökad handlingskraft hos klienten, också leder till erkännande (Juil & Høilund 2005). Med detta som bakgrund anser vi att tillgänglighet och erkännande hör ihop.

Tillgänglighet genom olika medel

I nedanstående citat verkar det som att respondenten blivit nöjd med tillgängligheten först efter han fått information om vilka telefontider socialsekreteraren är tillgänglig under:

Intervjuare: *“Det känns som att de är svåra att nå? Att det är svårt att komma i kontakt med dem? Man kanske hör av sig, men så tar det lång tid innan man får svar?”*

Respondent 1: *“Kanske, jag var också. Jag visste inte, kanske finns någon till exempel som den jag skriver här.”*

Intervjuare: *“Ah, några telefontider!”*

Respondent 1: *“Kanske jag visste inte, jag kan kontakta vid telefon, det var lättare, jag... och nu jag vet. [...] Ehm. Nu jag är nöjd jag kan kontakta på dem här telefontider, ja. Då hon svarar: “*

Att få tillräckligt med information är en grundförutsättning för att kunna ställa krav på socialsekreteraren, och för att kunna påvisa sin egen rätt till olika saker (Bergmark 2019). Vi ser därför att bristande information om en detalj som telefontider kan förklaras som ett bristande erkännande i rättslig form (Juil & Høilund 2005). Det är egentligen först när han vet vilka tider han kan förvänta sig att socialsekreteraren är tillgänglig vid telefontiderna, som respondenten kan klaga på om de inte skulle vara tillgängliga. Vidare berättar respondent 2 om sin upplevelse av socialtjänstens tillgänglighet:

Respondent 2: *"Asså, det är ju bra att det finns en dialog, alltså så. Om något är oklart kan man fråga och så och dem har ju eh inte bara som sagt hemsidan där man kan chatta/mejla utan även ja de har sina telefontider så man vet när man ska ringa. Och köerna har inte varit långa, det är inte som Försäkringskassan, utan kommunen har bra tider eller så. [...] Sen eh, sen är det ju bra att om något papper du måste lämna in kan du bara gå dit och sätta det i en brevlåda eller ett sånt fack. Så du inte behöver lägga pengar på frimärken och posta och postandet tar ju också längre tid."*

Respondent 4 för ett liknande resonemang:

Respondent 4: *"Ehm, för övrigt är dem jättesnabba på, eller han som jag har, snabba på att svara på meddelanden på deras hemsida."*

Respondent 2 upplever sig inte ha något att påpeka angående socialtjänstens och socialsekreterarens tillgänglighet. Han menar att kommunikationen är smidig och att det går att nå kommunen genom hemsidan eller under telefontiderna. Respondent 4 berättar att socialsekreteraren är snabb på att svara via hemsidan. Vi tolkar båda av respondenternas uttalanden som att de upplever sig nöjda med tillgängligheten som finns till deras socialsekreterare eller till socialtjänsten.

Vidare beskriver en respondent att hon uppfattat att det varit välkommet att ställa följdfrågor till socialsekreteraren. Bakgrunden är att respondenten svarar på frågan om hon känt sig delaktig i sitt ärende. Efter hon svarat på den frågan beskriver respondenten möjligheten till att fråga eller be socialsekreteraren upprepa information:

Respondent 4: *"ja precis, jag har ju inte haft det här uppföljningsmötet eftersom jag missade det. Så jag vet inte, jag kan inte säga så mycket om den biten just. Men... det känns ändå som att jag har vart med i det. Och det jag inte har förstått har jag liksom känt att jag har fått lov eller haft möjlighet liksom att fråga utan att dumfråga. Nämen om nån, man är ju väldigt osäker med att fråga. Det där med att "hej! Kan du säga det där en gång till. Jag snappade verkligen inte upp vad du sa!"*

Vi argumenterar för att det är en typ av tillgänglighet när socialsekreteraren svarar på frågor och ger information till sin klient. Detta eftersom det är för att få svar på frågor eller reda ut olika delar i sitt ärende som klienten hör av sig på telefontider eller via hemsidan. Om klienten har bokat ett möte med sin socialsekreterare, men inte får svar på sina frågor på grund av att de är för dumma, kan vi inte påstå att socialsekreteraren är tillgänglig. Vidare verkar den situation som respondenten beskriver ge erkännande och en känsla av lättnad för att hon inte behöver känna sig som en börda med alla sina frågor.

I tidigare forskning menar Bergmark (2019) att tillgängligheten mellan till socialsekreterare är en av de viktigaste delarna för att få in mer av brukarmedverkan i verksamheterna. Vidare tolkar vi det som att brukarmedverkan kan leda till ökad känsla av att bli erkänd som människa genom möjligheten att påverka sin sits i relation till socialtjänsten (brukarmedverkan) och därmed även sitt liv i en positiv riktning. Detta eftersom erkännande i form av omsorg och förmågan till handlingskraft går hand i hand (Juul & Høilund 2005). Följaktligen tror vi att tillgänglighet är ett sätt att arbeta erkännande.

Förbättringspotential med tillgänglighet

Som svar på vad som hade kunnat bli bättre i kontakten med sin socialsekreterare om respondenten hade fått önska helt fritt svarar han:

*Respondent 3: “*Skratt* hela alltihop liksom. Ja, nu, kanske det ändå hade varit bra att ha mer kontakt live. Liksom, o ha faktiska möten i sådana fall. Nu har vi mest snackat på telefon eller så. Då blir det nog en liten annan bild av saker och ting. Kan det lätt bli.[...] tror jag kan betyda mycket men aa det beror lite på vad man har för socialsekreterare... en del kanske man vill se så lite som möjligt helst. [...] det hade nog inte blivit lika mycket missförstånd iaf.”*

Vår tolkning är att respondenten tror att det skulle minska risken för missförstånd och öka kommunikationen om de hade setts oftare på plats. Konsekvenserna av att hålla möte via telefon eller digitala hjälpmedel är kanske att vissa bitar av kontakten mellan socialsekreterare och klient uteblir. Detta skulle till exempel kunna minska tilliten eller skapa missförstånd som kan få små eller stora konsekvenser för respondenten. Tidigare forskning visar att klienter kan

uppleva psykisk stress i kontakten med sin socialsekreterare, men om relationen mellan dem förbättras finns det en korrelation till minskad stress (Hill. et al. 2012). Att träffa sin socialsekreterare på plats kan säkert vara negativt för vissa och ge klienten ökad stressnivå, precis som respondenten påstår. Å andra sidan kan det vara tvärtom för andra klienter, att ett möte på plats kan minska stress som exempelvis annars skulle kunna uppstå på grund av misskommunikation.

Sammanfattning

Sammanfattningsvis verkar det som att våra respondenter överlag upplever sig nöjda med kommunens tillgänglighet vad gäller telefontider, hemsidan och post. Dock uttrycker en respondent missnöje angående att hen har för få möten på plats med sin socialsekreterare. En slutsats vi drar är att respondenterna upplever sig nöjda i kontakten till sin socialsekreterare i de fall där socialsekreteraren är tillgänglig. Tillgängligheten i sig är på många sätt svårare än övriga teman att analysera genom erkännandeteorin. Men med tanke på att tillgänglighet kan öka brukarmedverkan (Bergmark 2019) och brukarmedverkan, i och med ökad handlingskraft, kan vara tecken på ökat erkännande (Juul & Höilund 2005), anser vi att tillgänglighet och erkännande hör ihop med varandra.

7. Avslutande diskussion

Ursprungligen ville vi undersöka den diskrepans som vi erfarit när socialsekreteraren vill hjälpa och klienten vill bli hjälpt, men att ingen i slutändan blir nöjd. För att undersöka detta har vi haft en frågeställning: Hur upplever klienterna kontakten med socialsekreteraren i termer av nöjdhet och missnöje utifrån begreppen erkännande och/eller dömande? Studien har skildrat en del teman som sedan analyserats för att dra slutsatser. Eftersom vi har haft ett lågt antal respondenter förhåller vi oss dock kritiska till den omfattning vi kan dra slutsatser. Vi har identifierat fyra teman som varit återkommande i empirin, vilka var följande: djävulens advokat, no-mercy-byråkratin, någon vid sin sida och tillgänglighet.

För det första ser vi att en respondent upplevt sig missnöjd med kontakten med sin socialsekreterare på grund av, med avstamp i erkännandeteorin, dömande på relationell nivå. Hur socialsekreteraren upplevs använda sitt handlingsutrymme leder till att respondenten upplever erkännande, eller som analysen i avsnittet påvisar, dömande. Orsaken till upplevelsen av missnöje indikeras vara när socialsekreteraren inte använder sitt handlingsutrymme.

För det andra tolkar vi det som att flera respondenter upplever missnöje kopplat till det vi kallar no-mercy-byråkrati. Å ena sidan beskriver några respondenter det vi tolkar som att socialsekreterarens bemötande mjukar upp no-mercy-byråkratin, vilket skapar nöjdhet i kontakten. Å andra sidan beskriver några respondenter det vi tolkar som att socialsekreterarens bemötande släpper fram no-mercy-byråkratin vilket får konsekvensen att respondenten upplever missnöje i kontakten.

Det tredje temat skildrar en erkännande kategori där vi tolkar det som att en klient kan uppleva sig erkänd antingen i kontakten med sin socialsekreterare eller av någon utomstående, genom att någon av nämnda parter visar stöd. Orsaken till erkännandet framgår vara främst något som sker på relationell nivå men också på strukturell nivå.

Det sista temat är kopplat till socialsekreterarens eller socialtjänstens tillgänglighet och är något som uppmärksammades redan i samband med tidigare forskning. Vår empiri visar, i

linje med tidigare forskning, att respondenterna upplever sig nöjda med tillgängligheten i de allra flesta fall. Detta anser vi kan kopplas till det vi tolkar som upplevt erkännande, men kanske främst till att respondenterna verkar uppleva en nöjdhet med tillgängligheten till socialsekreteraren.

Vi tolkar respondenternas svar som att de upplever missnöje i kontakten med sin socialsekreterare när denne upplevs ställa krav utan att motivera dem, eller följa order utan att använda sitt handlingsutrymme. Vi tolkar även respondenternas svar som att de upplever missnöje i relation till socialtjänstens byråkrati, men att nöjdhet ändå kan skapas när socialsekreteraren använder sitt handlingsutrymme för att mjuka upp byråkratin. Vidare tolkar vi det som att respondenterna upplever nöjdhet genom erkännande när socialsekreteraren eller utomstående försöker stödja respondenten. Trots misslyckade försök att lösa ett problem, verkar det räcka med visat engagemang för att respondenten ska uppleva erkännande. Socialsekreterarens flexibilitet och förmåga att möta respondenten där denne innebär ett erkännande bemötande, vilket verkar skapa nöjdhet hos klienten. Sist tolkar vi det som att respondenterna upplever nöjdhet och viss missnöjdhet med socialsekreterarens/socialtjänstens tillgänglighet och att det är ett typ av erkännande. Erkännandeteorin har varit med genom hela studien och bidragit med det teoretiska ramverk som var nödvändigt för att undersöka forskningsområdet. I efterhand kan vi se att det varit ett stort stöd med de begrepp och de utgångspunkter som teorin erbjuder.

Studien har väckt flera nya funderingar hos oss. Dels har vi undersökt ett forskningsområde från brukarens perspektiv, vilket bara utgör halva bilden. Det hade varit intressant att även undersöka socialsekreterares upplevelse av diskrepansen och forskningsområdet. Vidare har teorin om erkännande väckt nyfikenhet. Vilka andra delar av socialt arbete skulle kunna undersökas med hjälp av teorin och hur kan den vidare bidra till ny forskning? Teorin utgör ett kritiskt sätt att granska socialt arbete, men vi tror också att erkännandeteorin skulle kunna bidra till att kritiskt granska socialsekreterarens professionella roll i samhället. Påverkar det socialsekreteraren om organisationen arbetar med erkännande på strukturell nivå och vad får det i så fall för konsekvenser dels för socialsekreteraren, men också för klienten?

Litteraturlista

Ahrne, Göran & Peter Svensson (2015) Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber AB.

Ahrne, Göran & Peter Svensson (2022) Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber AB.

Bergmark, Åke (2019) *Studie av brukarmedverkan - förutsättningar för brukarmedverkan i arbetet med ekonomiskt bistånd*. Stockholm: Sveriges Kommuner & Regioner (SKR).

Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber AB.

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Göran Ahrne (2022) Intervjuer I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber AB.

Govender, Lagunathan & Rickard Ulmestig (2020) *Erkännande i teori och praktik: en utvärdering av ett kompetensutvecklingsprojekt*. Växjö: Copycenter Linnéuniversitetet.

Heule, Cecilia, Marcus Knutagård & Arne Kristiansen (2020) Service user involvement and gap-mending practices in Sweden. I: Hugh McLaughlin, Peter Beresford, Colin Cameron, Helen Casey & Joe Duffy (Red.) *The Routledge Handbook of Service User Involvement in Human Services Research and Education*. New York & Oxon: Routledge.

Hill, Terrence D., Elaine M. Maccio, Daphne S. Cain, Amy M. Burdette (2012) Client Perceptions of Welfare Caseworker Support and Client Mental Health: Longitudinal Evidence from the Welfare, Children, and Families Project. *Social Service Review*, 86 (4): 594-603.

Honneth, Axel (2003) Erkännande. *Praktisk-filosofiska studier*. Göteborg: Bokförlaget Daidalos AB.

Juul, Søren & Peter Høilund (2005) *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.

Juul, Søren (2009) Recognition and Judgment in social work. *European Journal of Social work*, 12 (4): 403-417.

Jönsson, Anders (2023). *Professionellt pappersgöra: att bemästra ett komplext handlingsutrymme i beslutstexter om ekonomiskt bistånd*. Diss. Lund: Lunds Universitet

Marttila, Anneli, Margaret Whitehead, Krysia Canvin & Bo Burström (2010) Controlled and dependent: experiences of living on social assistance in Sweden. *International Journal Of Social Welfare*, 19: 142–151.

Rennstam, Jens och David Wästerfors (2022) Att analysera kvalitativt material. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber AB.

Sandberg, Elinn & Alexandru Panican (2022) Ekonomisk hjälp från Svenska kyrkan – den instrumentella paradoxen och den fattiges utmattning. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 1: 27-46.

Skau, Greta Marie (2018) *Mellan makt och hjälp*. Stockholm: Liber AB.

Socialstyrelsen (2013a) *Att ge ordet och lämna plats – Vägledning om brukarinflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård*. Västerås: Edita Västra Aros.

Socialstyrelsen (2013b) *Begreppsklustret brukare*. Stockholm: Socialstyrelsens termbank.

Socialstyrelsen (2023) *Ekonomiskt bistånd – för privatpersoner*.

<https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/ekonomiskt-bistand/ekonomiskt-bistand-for-privatpersoner/> [Hämtat: 2023-10-19].

SOL (2001:453). *Socialtjänstlag*.

Sveriges Riksdag (2008) *Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten - till nytta för brukaren*.
https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/statens-offentliga-utredningar/evidensbaserad-praktik-inom-socialtjansten---till_GWB318/html/ [Hämtad: 2023-12-04].

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

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

Bilaga 1: Intervjuguide

BAKGRUND

1. Vill du presentera dig själv och vem du är?
2. Hur kom du först i kontakt med ekonomiskt bistånd?
3. Hur länge har du varit i behov av ekonomiskt bistånd?

OM KONTAKTEN MED SOCIALSEKRETERARE

4. Vill du beskriva ditt första möte med socialsekreteraren?
5. Hur brukar du känna dig efter att ha varit i kontakt med din socialsekreterare?

OM KLIENTENS UPPLEVELSE AV BEMÖTANDE

6. Beskriv gärna hur ett vanligt möte er emellan ser ut!
7. Vad har kontakten med din socialsekreterare betytt för dig?
8. Har relationen inneburit några konsekvenser i ditt liv?

OM UPPLEVELSEN AV INFLYTANDE I SITT ÄRENDE

9. Om du uttryckt en åsikt eller önskan - hur har socialsekreteraren reagerat då?
10. Hur har du känt dig efter beslut tagits i ditt ärende?
11. Hur har ditt deltagande sett ut i processen som lett fram till olika beslut?

SLUTLIGEN - om det inte berörts tidigare

12. Upplever du att du blir bra bemött av din socialsekreterare?
13. Om du hade fått önska helt fritt - vad hade kunnat bli bättre i kontakten med din socialsekreterare?
14. Vad tror du är orsaken till din positiva eller negativa upplevelse?