



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

“Vad skulle du vilja göra?”
- En intervjustudie om yrkesverksammas beskrivningar
av det första mötet med hjälpsökande

Cecilie Nielsen & Ellen Magnusson
Kandidatuppsats SOPB 63
VT 2024
Handledare: Maria Söderberg

Abstract

The aim of this study was to examine how professionals who work with Bostad först describe and reason about how they proceed in the first meeting with clients in need of housing. Six people from the organization Bostad först have been interviewed, focusing on how they give and receive information in the first meeting. The organization was chosen to use as a means of describing recognition in the first meeting with homeless people. We performed interviews that were semi-structured and they were then analyzed using themes. The themes are listening, information and planning, and analysis was based on Honneths (2003) three forms of recognition. Through these three themes it is shown that all six social workers aim to use some form of recognition. We observed a few common ways of recognition. For example, by actively listening, asking questions that are phrased in a way to reduce the shame that the clients might feel about their situation, and planning the meeting in a way which enhances the clients' comfort. However, this study cannot conclude whether the clients have felt recognized during the first meeting, the study can only describe the professionals use of recognition.

Keywords: Recognition, Ethics, Homelessness

Authors: Cecilie Nielsen & Ellen Magnusson

Title: "What would you like to do?" An interview study based on professional's description of the first meeting with help seeking individuals.

Supervisor: Maria Söderberg

Förord

Vi vill tacka vår handledare Maria Söderberg för givande vägledning och goda råd genom vårt arbete. Vi vill även tacka intervjupersonerna för deras medverkan.

Innehållsförteckning

1.1 Problemformulering	6
1.2 Syfte	7
1.3 Frågeställningar	7
2 Bakgrund	8
3 Tidigare forskning	9
4 Teoretisk referensram	11
4.1 Erkännande i primärrelationer	12
4.2 Erkännande som rättighet	13
4.3 Solidariskt erkännande	13
5 Metod	14
5.1 Val av metod	14
5.1.2 Tillvägagångssätt	14
5.1.3 Operationalisering av teorin	15
5.1.4 Metodens förtjänster och begränsningar	16
5.1.5 Analys av empiri	17
5.1.6 Sökning av litteratur	18
5.1.7 Urvalsmetoder och avgränsning	18
5.1.8 Metodens tillförlitlighet	19
5.2 Forskningsetiska överväganden	20
6 Resultat och Analys	22
6.1 Sättet att planera	22
6.2 Sättet att informera	27
6.3 Sättet att lyssna	31
6.4 Bemötandet i helhet	35
7 Avslutande diskussion	38
7.1 Framtida forskning	40
8 Litteraturlista	41

9 Bilagor	42
9.1 <i>Bilaga 1</i>	42
Frågor	42
9.2 <i>Bilaga 2</i>	44
9.3 <i>Bilaga 3</i>	46

1.1 Problemformulering

Hemlöshet är ett problem som drabbar de allra mest utsatta och såväl globalt som lokalt finns olika insatser som uttryck för en ambition att bistå människor som befinner sig i en sådan situation. Den 25e artikeln i FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna lyder “Var och en har rätt till en levnadsstandard tillräcklig för den egna och familjens hälsa och välbefinnande, inklusive mat, kläder, bostad, hälsovård och nödvändiga sociala tjänster (...)” (FN 2008, s. 8). Trots tydliga mänskliga rättigheter som FN strävar efter att uppnå i sina medlemsländer, är bostadslösheten i Sverige ett socialt problem som kräver uppmärksamhet. Antalet hemlösa i Sverige beräknas i en kartläggning från 2023 vara drygt 27 000 vuxna individer (Socialstyrelsen 2024, s. 5). I Socialstyrelsens (2024) nationella kartläggning av hemlöshet i Sverige framkommer det att i Skåne län finns 3945 hemlösa, varav 717 i Helsingborgs kommun, 295 i Lunds kommun och 1534 i Malmös kommun. Det yttersta skyddsnätet faller och misslyckas med att fånga upp de bostadslösa.

Hur olika kommuner väljer att hjälpa de som är bostadslösa ser olika ut. Somliga verksamheter väljer att sätta krav som exempelvis att vara drogfri medan andra inte gör det. Problematiken som kan följa med att sätta krav är att det riskerar att bidra till att individens enskilda behov åsidosätts. Människor som saknar bostad och andra människor som av olika skäl är hjälpsökande befinner sig i en redan utsatt social situation. När hjälpsökande människor upplever att de inte blir förstådda kan det leda till att utanförskapet förstärks. Inom forskningsområdet har yrkesverksammas bemötande av människor i nöd uppmärksammats på olika sätt. I vissa studier problematiseras att det sociala arbetet lägger stor vikt vid att följa regler och riktlinjer som i sin tur kan leda till att individens enskilda behov glöms bort (Jordan, 2004; Weinberg & Banks, 2019). Inom forskningsområdet finns också ett särskilt intresse för erkännande som en etisk grundprincip hos socialarbetaren samtidigt som det har konstaterats att det förekommer brister i tillämpningen av denna grundprincip (Govender, 2023; Juul, 2009). Mer kunskap behövs om innebörden av erkännande i mötet mellan yrkesverksamma och hjälpsökande människor och hur erkännande inom socialt arbete kan uppfattas och komma till uttryck. Med inspiration från Honneths (2003) teoretiska perspektiv på erkännande kommer studien att ha ett fokus på hur yrkesverksamma menar att hjälpsökande människor kan känna att de blir lyssnade på. Vi finner det ytterligare intressant hur detta sker i det första mötet.

1.2 Syfte

Syftet med studien är att undersöka hur yrkesverksamma som arbetar med Bostad först beskriver och resonerar om hur de går till väga i samband med det första mötet med bostadssökande människor.

1.3 Frågeställningar

- Hur förklarar de anställda vilka rättigheter som den hjälpsökande har?
- Hur presenterar de anställda vilka skyldigheter som den hjälpsökande har?
- Hur inhämtar de anställda information om den hjälpsökande människans situation?

I den här studien används begreppen ”yrkesverksamma” och ”anställda” synonymt. Den person som uppsöker verksamheten har benämnts ”hjelpsökande” eller ”bostadssökande”.

Det empiriska materialet i den här studien utgörs av intervjuer med anställda inom Bostad först och en kort presentation av verksamheten följer nedan, även om uppsatsens fokus är hur anställda inom Bostad först över lag beskriver ambitionen att stärka människor i nöd, är det samtalet med de hjälpsökande som är i fokus snarare än Bostad först som verksamhet. En annan avgränsning som gjorts är att fokusera särskilt på det första mötet, men samtidigt kan det inte uteslutas att de anställda tillämpar liknande tillvägagångssätt i den fortlöpande kontakten med de människor som kontaktat dem. Inte desto mindre kan det första mötet betraktas som särskilt centralt, då det kan förväntas lägga grunden för den bostadssökandes upplevelse och känsla av att bli förstådda och ta emot hjälp.

2 Bakgrund

Bostad först arbetar mycket med individbaserade mål och strävar efter att skaffa alla bostadslösa ett hem (Bostad först 2023). Bostad först följer åtta grundprinciper. Exempel på dessa är att bostad är en mänsklig rättighet, rätten till val och självbestämmande och att det är ett deltagarstyrt stöd utifrån individens styrkor, behov och egna mål. Dessa grundprinciper visar på ett värnande om att individen vet bäst om sin situation och vilket behov denne har.

I vår uppsats kommer vi att använda Bostad först som medel för att analysera hur professionella arbetar med erkännande i kontakten med hjälpsökande. Anledningen till detta har vi beskrivit ovan. Däremot vill vi förtydliga att vi med detta inte vill belysa hur just Bostad först arbetar som organisation, snarare är valet av organisation ett medel för att nå fram till personer som i sitt arbete har ett första möte med individer som på något vis söker stöd eller hjälp med hemlöshet. I vår studie är målet att undersöka de professionellas inställning till, och strävan efter, erkännande i dess olika former som exempelvis på vilket sätt de informerar om rättigheter, skyldigheter och hur de planerar möten med hjälpsökande i det första mötet.

3 Tidigare forskning

Juul (2009) uppmärksammar att användandet av erkännande som förhållningssätt i det sociala arbetet inte innebär en garanterad framgång, utan att klienter kan känna sig oförstådda och ignorerade. Juul diskuterar även om juridiskt erkännande. Många hjälpsökande personer känner att de är juridiskt utnyttjade, att de inte vet sina rättigheter. Socialarbetare blir "tvungna" att bedöma sina klienter för att kunna kategorisera dem för att hjälpa. Juul pratar om tre sätt att interagera med erkännande i arbetslivet. 1) Inte endast agera professionellt utan som medmänniska också. 2) Erkänna sin egen makt som professionell. 3) Och dennes skyldigheter gentemot det administrativa och organisationen. Juul (2009) menar att dessa tre punkter inte är något som bör följas till punkt och pricka utan snarare något som kan visa på ett etiskt ansvar och ett tankesätt inom det sociala arbetet. Med andra ord kan det även beskrivas som en form av moralisk grundprincip.

Erkännande som förhållningssätt har varit ett mål för ett kompetensutvecklande projekt i Jönköping. I sin avhandling beskriver Govender (2023) hur resultat av interventionen inte markerade några stora skillnader på om man använde erkännande eller inte, detta kunde dock bland annat bero på att man redan använde erkännande i sitt förhållningssätt. Govender analyserar svar från hjälpsökande som visar på att även om socialarbetare inte är lika nära som familj eller vänner i klienternas närhet kan socialarbetare ändå bidra med att ge erkännande som efterliknar den typen av omvårdnad. När hjälptagande beskrev i sina svar att de blev respektfullt bemötta kopplas detta till att det innebär att personerna blir erkända och därmed att de är värdefulla till följd av det erkännande som dem mottager.

Redan under 1990-talet fanns inom forskningsfältet ett växande intresse för den interaktion som ägde rum mellan socialarbetare och klienter. Cedersund (1992) studerade specifikt det första mötet mellan klient och socialarbetare. Det empiriska materialet innefattar observationer under processer i samband med ett 20-tal klienters ansökan om ekonomiskt bistånd. Författaren beskriver i en del av texten hur det första fysiska mötet mellan klient och socialarbetare kan se ut, och delar in samtalet i fyra delar; inledning, utredning, beslut och avslutning. Utöver detta beskriver även författaren hur socialarbetare tenderar att uttrycka moraliskt laddade kommentarer riktade till den biståndssökande, exempelvis kommentarer kring vikten av betalning av hyran i tid (s.77). Billquist (1997, s. 119-127) har gjort en

liknande undersökning där resultatet var att klienterna kände att det kunde vara jobbigt att berätta så mycket om sitt liv för en främling i telefonen för att sedan behöva dra ärendet ännu en gång med en ny handläggare. I det första samtalet sker en kategorisering och en process börjar då inringaren blir förvandlad till en klient. Klienters förväntan på att få möta en byråkrat som är opersonlig kan ändras vid ett trevligt bemötande och ge känslor av lättnad. Man upplever att någon lyssnar och man blir inte endast reducerad till en kategori.

Under vår sökning av tidigare forskning fann vi en studie som riktade in sig på deltagande i hemlöshetsorganisationer. Deltagande är inte ett tema vi undersöker i vår studie, men däremot ser vi en koppling mellan fördelarna med deltagande och erkännande. I en studie om en hemlöshetsorganisation i Australien visade det sig att personalens inställning spelar stor roll för bostadslösa människors upplevelse av att känna sig delaktig. Av studien framkom att en nedvärderande inställning till de hemlösa som söker hjälp kan leda till en minskad känsla av deltagande, medan en positiv och accepterande inställning inverkar positivt på delaktigheten hos de bostadslösa. Författarna kommer fram till flera slutsatser, men en relevant slutsats är att deltagande hos hemlösa individer, oavsett nivån på deltagandet, kan leda till en ökad känsla av "Empowerment" i betydelsen av att individerna blir lyssnade på, samt att deras åsikter är av intresse (Philips & Kuyini 2018, s. 1109-1111). Även i en annan studie (Bransford 2011) var Empowerment i centrum. Forskarna jämförde paternalistiskt tillvägagångssätt med Empowerment i socialt arbete. De kom fram till att det finns styrkor och svagheter med båda tillvägagångssätt och att det bästa alternativet är att vara flexibel och anpassa sitt tillvägagångssätt till individens behov. I vissa situationer kan det vara av fördel att se till individens styrkor, men i andra situationer kanske det är sårbarheterna som bör belysas.

Inom hjälporganisationer finns det etiska perspektiv som har tagits upp i forskningen. Forskare i Finland (Juhila & Raitakari 2010) utförde en studie där de etiska svårigheterna som medföljer gränssättningen i hjälpen av individer som bor på stödboende. Genom att observera möten mellan anställda vid samtal om gränssättning, kom forskarna fram till att det finns ett antal typer utav rättfärdigande i gränssättningen utav hjälp. En typ av rättfärdigande som uppkom på möten var att stödboendet endast har hand om vissa typer av svårigheter, och därav inte hade utrymme att hjälpa alla individer som söker hjälp hos dem. En annan typ av rättfärdigande till att minska hjälpanDET av klienter, handlade om att de professionella upplever att de har hjälpt individerna för mycket, och att detta i sin tur kan leda till att individerna blir beroende av hjälpen. Rättfärdigandet handlade även om uppfattningen att

individer kan bli erbjuden mycket hjälp, men att detta inte blir hjälpsamt om inte individen själv är motiverad till att ta emot den hjälpen. Författarna beskriver hur de professionella använder sig av etiska argument för att rättfärdiga begränsningen av hjälp till de hjälpbehövande på stödboendet. Däremot löser inte dessa argument problematiken med att begränsa hjälpen.

4 Teoretisk referensram

I detta kapitel kommer det teoretiska ramverket för studien att presenteras. Det teoretiska perspektivet erkännande ökar förståelsen för hur individer i utsatthet kan bemötas på ett bättre sätt. Begreppet erkännande kan användas som verktyg för att analysera hur yrkesverksamma bemöter bostadssökande människor och de effekter som framkommer vid olika typer av bemötanden. Enligt Axel Honneth (2003 s. 90) används erkännande idag som ett begrepp för att förklara en del av dagens filosofi. Honneth beskriver hur begreppet erkännande i princip alltid spelat en stor roll inom praktisk filosofi. Under antiken var övertygelsen inom etiken att om personens handlingar uppskattas av medmänniskor och samhället, skapar det möjlighet för individen att leva ett bra liv. För att kunna göra en distinktion för självmedvetandets fullbordande behövs enligt Honneth (2003 s. 91) en distinktion göras mellan de tre former av ömsesidigt erkännande. Erkännandet i denna studie används som medel för att förstå yrkesverksammas strävan till ett bra första möte och hur detta kan komma i uttryck. Det rättsliga erkännandet förklaras som inrymmande av en individuell frihetsfär och därmed en del av uppkomsten av ett subjektivt rättsmedvetande. Det rättsliga erkännandet innebär alltså att individen är lika med alla andra och förtjänar samma behandling som alla andra är berättigade. Honneth förklarar att detta inte innebär att självförtroendet på en fri människa inte är uppnått endast med ett rättsligt erkännande. Till det rättsliga erkännandet framkommer två andra typer av erkännande. Kärleken där personerna ömsesidigt erkänner varandra i sina unika behov, där de uppnår en känslomässig trygghet. I den statliga sedlighetsfären har erkännandet grund i att personerna ska ha möjlighet att ömsesidigt uppskatta varandra med avseende på de egenskaper som bidrar åter tillbaka till samhället (s.96).

4.1 Erkännande i primärrelationer

Ett förhållande till sig själv där den enskilda individen erkänns genom att behoven och viljor har ett speciellt värde för en annan människa. Kännetecknande för denna form av erkännande är det känslomässiga stöd som individer ger varandra. Andra begrepp för att beskriva detta är omsorg och kärlek (Honneth 2003, s. 106). Honneth diskuterar vad som förväntas i situationer där moralisk respekt kan utföras. Här menar filosofen att den kärlek och omsorg som beskrivs följer med att det endast kan förekomma fullständigt erkännande i primära relationer i de fall där det finns ömsesidig relation på en känslomässig bas. Inom ramen för denna studie används erkännandet i primärrelationer främst utifrån omsorg, då en relation på en känslomässig bas är svår att uppnå i ett första möte mellan yrkesverksam och hjälpsökande.

4.2 Erkännande som rättighet

Den andra nivån belyser erkännandet av den enskilde människan som en person med moraliska rättigheter i samma mån som andra människor. Med andra ord beskrivs denna nivå som *moralisk respekt* (Honneth 2003, s. 106). Denna form av erkännande kan förväntas av alla gentemot alla. De förhållanden som upplevs som orättvisa lägger en grund för vad sammanhanget mellan moral och erkännande är. Vid en moraliskt orättighet är det medvetandet om att inte vara erkänd i sin egen självförståelse (s.97-98). Människor är subjekt för en moralisk kränkning på grund av att en persons identitet är uppbyggd på deras relation till sig själva, och därmed är de subjekt för moralisk kränkning från andra mot deras självrelation. Denna relation är i första stund hänvisad till hjälp och bejakande av andra människor (s.103-104). I förhållande till denna studien kan ett exempel på rättsligt erkännande innebära erkännandet av de juridiska rättigheter den hjälpsökande innehar.

4.3 Solidariskt erkännande

Den tredje nivån beskriver hur individen erkänns för sina styrkor och förmågor, som i sin tur skapar ett värde hos individen i gemenskap med andra. Denna form av erkännande kretsar kring att erkännas som en del i samhället och som en värdefull del i exempelvis ett socialt sammanhang. Med andra ord beskrivs denna form av erkännande som solidaritet (Honneth 2003, s. 106). Honneth beskriver att denna form av erkännande ofta uppvisar sig i form av tillfällen där en yrkesverksam känner sig förpliktigad att vara moralisk gentemot sina medmänniskor.

5 Metod

5.1 Val av metod

Metoden som används i denna undersökning är en kvalitativ metod, eftersom den fokuserar på en förståelse av den sociala verkligheten med utgångspunkt från hur intervjupersonerna tolkar sin verklighet (Bryman, 2018, s. 455). Då vårt undersökningsområde handlar om beskrivna samtal är därför en kvalitativ metod bäst lämpad. Vi vill synliggöra och belysa yrkesverksammars uppfattningar och beskrivningar, vilket inte hade varit möjligt i samma mån om vi hade valt en kvantitativ metod.

Vi har valt att använda oss av semistrukturerade intervjuer. Semistrukturerade intervjuer består av att vi följer intervjuguiden med fasta frågor som alla intervjupersoner kan ge svar på men att vi även har möjligheten att ställa följdfrågor och få mer detaljerade beskrivningar av vårt område (Bryman, 2018, s. 561–564). Ambitionen med undersökningen är att höra yrkesverksamma personers beskrivningar av samtal och en intervju är bäst lämpad då det ger intervjupersonen möjlighet att beskriva detta. Eftersom intervjupersonernas arbetsuppgifter varierar från kommun till kommun, är en semistrukturerad intervju det bästa alternativet för att ge möjlighet att anpassa samtalsämnen och intervjufrågor efter de yrkesverksammars arbetsuppgifter och erfarenheter. Bryman (2018, s. 563) betonar flexibiliteten i denna intervju metod, vilket lämpar sig utifrån vår ambition med studien.

5.1.2 Tillvägagångssätt

Materialet är insamlat genom utskick av mejl till personer som arbetar med Bostad först i olika kommuner. Under starten av insamling av intervjupersoner utforskades möjligheten att samla in material från civilsamhället men under arbetets gång och på grund av att många svar kom från personer som arbetar på socialtjänsten med Bostad först ändrades fokus på civilsamhället till att involvera personer som arbetade med Bostad först. Genom att skicka informationsbrev och lägga ut i relevanta grupper på internet samlades det ihop svar från sex personer som var villiga att medverka i studien. Detta har varit ett framgångsrikt sätt att samla in det material som krävts för att utföra studien, främst efter ändringen från civilsamhället till involveringen av personer i samhället som arbetade med Bostad först. Intervjuerna har genomförts med hjälp av en intervjuguide (Bilaga 1). Intervjuerna har spelats in med hjälp av

en diktafon. En diktafon gör det möjligt för oss att ha fokus på intervjupersonen snarare än att anteckna alla delar som personen säger. Kvale och Brinkman (2014 s. 195) beskriver hur inspelning av intervjuer med bandspelare är den mest förekommande metoden för att registrera intervjuens innehåll. Inspe­ling ger även möjlighet för att dokumentera tonläge, pauser och andra aspekter som inte på samma sätt skulle kunna insamlas genom att exempelvis skriva anteckningar. Däremot beskriver även författarna hur denna metod är tidskrävande. Vi upplevde att den tid som transkriberingen av ljudinspe­lingen tog var värd arbetet på grund av de fördelar som denna metod medförde med uppslag till kommande analysprocess. Därefter har intervjuerna transkriberats i ett dokument. Under transkriberingen och överförandet till ett dokument har vi valt att inte uppge namn, kommuner och andra uppgifter som skulle kunna möjliggöra en identifiering av intervju­personerna. När materialet hade transkriberats påbörjade vi därefter analysen.

Intervjuerna skedde digitalt på grund av intervju­personernas geografiska spridning över landet. Genom att utföra digitala intervjuer bidrog det till möjligheten att samla in fler intervju­personer, då aspekten av att ta sig till de yrkesverksamma inte längre var aktuellt. Vi är medvetna om hur en digital intervju kan påverka kvalitén, exempelvis kan kroppsspråk vara svårare att uppfatta genom kameran än om vi hade varit på plats. En annan aspekt skulle kunna vara ljud och videokvalitén, men under de aktuella intervjuerna upplevde vi inga svårigheter i att höra eller se personen.

5.1.3 Operationalisering av teorin

I detta avsnitt kommer vi att beskriva hur användningen av Honneths erkännandeteori har gått till under studiens gång, samt hur vi drar kopplingen mellan erkännande organisationen Bostad Först. Bostad försts grundprinciper stämmer till stor del överens med Honneths (2003) teoretiska perspektiv på erkännande som kommer att vara en central del av uppsatsen. De grundprinciper som är relevanta för det första mötet, och som vi även ser en koppling till i teorin, är följande: Bostad är en mänsklig rättighet, rätten till val och självbestämmande, aktivt engagemang utan tvång och fostran, deltagarstyrt stöd utifrån individens styrkor, behov och egna mål (Bostad först 2024). Även om Bostad först inte har uttryckligen har uttalat sig om att grundprinciperna bygger på erkännande, ser vi en stark koppling till Honneths teori om erkännande. Detta för att Honneths erkännande bygger på att individens behov och viljor är värdefulla för andra människor, samt att en individ innehar rättigheter i samma mån som

andra. Honneth beskriver även att för att uppnå erkännande behöver individen erkännas för sina styrkor och förmågor samt som en del av samhället (Honneth 2003). Med anledning av dessa starka likheter drar vi en koppling till att de yrkesverksamma, omedvetet eller inte, möjligen använder sig av erkännande under det första mötet.

5.1.4 Metodens förtjänster och begränsningar

Styrkan i att utföra en intervju har varit att kunna belysa yrkesverksammas perspektiv. Genom att utföra semistrukturerade intervjuer fick vi möjligheten att ställa följdfrågor som gjorde att intervjun kunde anpassas efter de svar vi fick. Under intervjuernas gång uppmärksammades det att de yrkesverksamma utvecklade sina svar olika och tolkade frågorna på olika sätt. Därför framstod det betydelsefullt att kunna förtydliga och styra tillbaka till det ämne som undersöks. Metodens svagheter är att det är få personer inom det verksamhetsområdet som har medverkat i denna studie om det första samtalet och därmed är det svårt att dra en generaliserbar slutsats. Förtjänsten med intervjuer är att det hjälper oss att höra intervjupersonernas ståndpunkter (Bryman, 2018, s.561).

Valet av metod har hjälpt oss att belysa yrkesverksammas uppfattning om hur de bemöter den hjälpsökande i det första mötet. Genom intervjuer får vi en inblick i deras resonemang och tankesätt i hur det första mötet ser ut. Vi har haft i åtanke att den yrkesverksamma kan välja att presentera sig på ett specifikt sätt inför medverkan i studien. Intervjupersonerna kan endast beskriva sin upplevelse av hur hjälpsökande har uppfattat situationen. Materialet kan endast leda till mer kunskap om hur yrkesverksamma strävar efter att erkänna individen. Metoden i detta arbete kan vara svår att replikera och även att generalisera (Bryman, 2018, s. 484). Däremot är inte syftet med en kvalitativ intervjumetod att kunna replikera eller generalisera den empiri vi har samlat in.

5.1.5 Analys av empiri

Analysen har utförts genom att tematisera och koda materialet. Kodningen har skett genom att kategorisera materialet för att kunna få en överblick av det material som är insamlat (Kvale & Brinkman, 2014, s. 240). I transkriberingsdokumenten har materialet kodats genom tre olika färgscheman. Tematiseringen har skett utifrån det empiriska materialet och den teoretiska ram som studien innefattar. Under intervjuernas gång har vi satt en koppling till hur de yrkesverksamma beskriver det första mötet och hur Bostad försts grundprinciper kan se ut under det första mötet. Vi har uppmärksammat en beskrivning av användningen av dessa vid lyssnandet på den hjälpsökanden, planeringen av mötet samt på vilket sätt de yrkesverksamma informerar den hjälpsökande om dennes rättigheter skyldigheter. Till följd av detta har vi utformat teman i enlighet med ovanstående beskrivningar.

De tre olika färgerna står för de olika teman. Där har olika citat plockats ut och blivit insatta i ett tema. Syftet med studien har varit att undersöka hur yrkesverksamma beskriver och upplever det första mötet, vilket har besvarats med hjälp av det teoretiska ramverket. Tematiseringen har även utvecklats i relation till erkännande och frågeställningar. Detta ledde till att analysen kretsade i sin helhet kring teorin om erkännande. Nedan följer ett exempel på hur vi har utfört tematisering och analysen av det empiriska materialet.

Citat	Form av erkännande	Tema
“Vi pratar mer vid ett annat tillfälle där du är i ett skick för att kunna ta till dig och säga vad du vill.”	Solidariskt erkännande	
“Säga att jamen du är värd en lägenhet lika mycket som alla andra.”	Rättsligt erkännande	
“Jag sitter ju där för att lyssna in deras historia, jag tänker att jag är nyfiken alltid i samtal.”	Erkännande i primärrelationer	

5.1.6 Sökning av litteratur

Vid sökandet av tidigare forskning fann vi ett antal studier som var av relevans för vårt forskningsområde och syfte med vår studie. Trots att det inte var alla källor i den tidigare forskning som centrerade kring bostadslöshet valdes ändå flertalet utan detta fokus då det ansågs vara relevant för studien. På grund av vårt fokus på hur de professionella beskriver och resonerar kring det första mötet, är det av mer relevans att belysa forskning om bemötandet i klientkontakter såväl som erkännande i praktiken trots att det eventuellt inte finns en inriktning på just bostadslöshet. Under sökningsprocessen har vi använt oss utav LUBsearch för att hitta relevanta artiklar och studier. De sökord vi har använt oss av är; Recognition, erkännande, homelessness, participation, bemötande, empowerment, etik.

5.1.7 Urvalsmetoder och avgränsning

I vår studie har vi använt oss av ett målstyrt urval. Ett målstyrt urval innebär att intervjupersoner väljs ut utifrån kriterier som lämpar sig för forskningsområdet som studien fokuserar på. Det handlar exempelvis om personer, organisationer eller andra faktorer som är relevanta för forskningens ändamål (Bryman 2018, s. 496). I vår studie var vår målbild att intervjua individer som arbetar praktiskt med Bostad först, vilket medföljde ett antal kriterier som ledde till ett målstyrt urval. Det första kriteriet, som beskrivet ovan, handlade om att yrkesverksamma i någon mån skulle arbeta med Bostad först som insats. Utöver detta ville vi även att personerna vi skulle intervjua ska arbeta praktiskt med hemlösa människor och medverka vid det första mötet med de hemlösa i sin tjänst, vilket smalnade av våra potentiella intervjupersoner ytterligare. Storleken på urvalet avgörs av i vilken mån insamlat material kan besvara studiens forskningsfrågor. Bryman (2018, s. 506) beskriver att urvalsprocessen ofta inte kan planeras i förtid, då det är mängden information som samlas in som avgör mängden empiriskt material som behöver samlas in. Författaren beskriver att storleken på urvalet borde vara tillräckligt omfattande för att kunna få en teoretisk mättnad, men samtidigt inte för stor, då detta kan leda till en försvårad analysprocess. Detta märkte vi efter vår sjätte intervju eftersom vi hade en viss mättnad i materialet och kände oss säkra på att vi kunde besvara våra forskningsfrågor. Vi hade dels fått återkommande perspektiv och tankar, dels information som var unik för en specifik intervjuperson. Därav upplevde vi en mättnad i det material vi hade insamlat. Intervjupersonerna befann sig över hela Sverige vilket medförde en betänkenhet på att det fanns en möjlighet att arbetsformen varierade från kommun till kommun. Däremot ser

vi att det går att anta att kommunerna arbetar på liknande sätt eftersom alla inom Bostad först bör följa de åtta grundprinciper (Bostad först, 2024). Det målstyrda urvalet ändrades tidigt under insamlingen av materialet då vi behövde bredda vårt urval från att intervjua personer från civilsamhället, detta för att de flesta intervjupersonerna som svarade på mejl beskrev att de inte arbetade inom civilsamhället utan på eller i koppling till socialtjänsten.

5.1.8 Metodens tillförlitlighet

Metoden som är vald utgår från att kriterier som tillförlitlighet och överförbarhet är tillämpbara i denna undersökning. I kvalitativ forskning bedöms tillförlitligheten genom fyra punkter. Dessa är; trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och en möjlighet att konfirmera och styrka. Genom att beakta trovärdigheten i studien försäkras man sig om att forskaren följer de regelverk som är relevanta, samt att resultatet av studien presenteras för personer som varit inblandade. Detta för att med största möjliga noggrannhet säkerställa att forskaren har förstått de medverkandes synsätt och perspektiv. (Bryman 2018, s. 467)

Överförbarheten i en kvalitativ studie lägger fokus på vikten av ett informationsrikt insamlat material. När materialet är informationsrikt, förbättrar detta möjligheterna att överföra information i en liknande omgivning (Bryman 2018, s. 467–468). Vid insamlingen av vårt material, upplevde vi efter sex intervjuer att vi hade nått en mättnad i informationen. Intervjuerna var informationsrika och intervjupersonerna tog dels upp liknande synpunkter och tankesätt, dels perspektiv som var unika för den specifika intervjupersonen. Genom den mängden information som är insamlad, har vi strävat efter en så hög överförbarhet som möjligt. Vi ser att det finns en stor möjlighet för liknande resultat vid en upprepad undersökning med samma insamlingsmetod. Vi är även medvetna om att olika kommuner arbetar på olika sätt med Bostad först. Våra intervjupersoner arbetar i ett flertal olika kommuner i Sverige, vilket skapar en högre överförbarhet på grund av variationen i tillvägagångssätten hos de olika kommunerna.

Pålitligheten i forskning innebär en presentation av processen för att möjliggöra för andra forskare att följa arbetet (Bryman 2018, s. 468). I vår studie har vi strävat efter att vara transparenta med alla delar av insamling, analys och andra aspekter av studien. I

metodkapitlet har vi beskrivit hur vi genomför de steg som ingår i studien, samt på vilket sätt vi har tagit hänsyn till etiska aspekter och den kvalitativa metodens innebörd. Vi har även beskrivit hur kodningen och tematiseringen har utförts såväl som hur det teoretiska perspektivet har bidragit till en utveckling av analysen, vilket i sin tur kan öka pålitligheten.

Den sista delen av tillförlitligheten är möjligheten att styrka och konfirmera. Detta kriterium handlar om att forskaren ska arbeta för att utföra forskningen på ett så objektivt sätt som möjligt genom att inte låta personliga uppfattningar påverka arbetet (Bryman 2018, s. 470). Vid inhämtandet av material i form av intervjuer med yrkesverksamma, har vi strävat efter att vara varsamma med ordvalen och valet av de frågor som vi ställde till intervjupersonerna. Under hela arbetet är det viktigt att inte låta våra egna värderingar och åsikter påverka inhämtning och tolkning av det empiriska materialet. Detta eliminerar däremot inte risken att vi omedvetet har låtit våra egna tankesätt påverka arbetet. Men med hjälp av ett kritiskt tänkande i förhållande till våra egna uppfattningar, kan möjligheten att styrka och konfirmera aktuella tolkningar anses öka.

Utöver dessa kriterier vill vi även visa på att vår tolkning av bemötandet kan kopplas till erkännande på grund av Bostad försts av deras grundprinciper, som beskrivits i avsnittet operationalisering 5.1.3. Vår studie undersöker hur yrkesverksamma beskriver att dem går tillväga i det första mötet med hjälpsökande. Detta är gjort genom att utföra intervjuer som har handlat om just tillvägagångssättet i bemötandet.

5.2 Forskningsetiska överväganden

Under utförandet och planeringen av vår studie har vi tagit hänsyn till Lag (2003:460) om etikprövning av forskning som avser människor. Syftet med denna lag är att säkerställa att individer som berörs av forskning inte kommer till skada i något avseende. Vidare har vi även förhållit oss till fyra forskningsetiska principer inom samhällsvetenskaplig forskning som forskare måste förhålla sig till vid utförandet av en studie. Den första principen är informationskravet som syftar till att informera medverkande personer om undersökningens ändamål såväl som om att deras frivilliga deltagande kan avbrytas utan vidare förklaring. Detta har utförts med hjälp av att skicka ut ett informationsbrev (Bilaga 2) innan intervjun där intervjupersonerna har fått möjlighet att läsa om studien på förhand och därmed ta del av

ambitionen med undersökningen. I början av varje enskild intervju har denna information upprepats. Intervjupersonen har även i början av intervjun fått informationen att den när som helst under intervjuens gång kan välja att avbryta utan någon form av förklaring. Den andra principen, samtyckeskrauet, belyser ytterligare de medverkandes rätt att själva bestämma om de vill delta i studien. Samtyckeskrauet har uppfyllts med hjälp av ett muntligt godkännande av medverkan i studien i början av varje intervju och även ett godkännande att intervjun spelas in med hjälp av en diktafon. Därefter för att säkerställa samtycket har intervjupersonerna även skrivit på samtyckesblanketter (bilaga 3) och skickat dessa. Konfidentialitetskrauet finns för att säkerställa att personuppgifter förvaras på ett sätt att oberoöda parter inte har tillgång till informationen. Detta har respekterats genom att under transkribering har ingen hört intervjun samt att under transkribering har intervjupersonen anonymiserats. Den fjärde principen kallas nyttjandekrauet, som uppmärksammar vikten av att den information som samlas in från medverkande i studien, exklusivt får användas till studiens syfte (Bryman 2018, s. 170). Detta innebar att det insamlade materialet endast används för denna studie.

6 Resultat och Analys

Vi har tre delvis överlappande teman som har vuxit fram i en växelverkan mellan empiriskt material, teori och tidigare forskning. I vår analys av det empiriska materialet har det visat sig att både teman, former av erkännande, grundprinciper samt beskrivningarna från hur de yrkesverksamma uppfattar det första mötet kan vävas samman med varandra, vilket i sin tur skapar bemötandet i helhet. Nedan följer en tabell över studiens övergripande resultat.

Översikt över studiens resultat

Sättet att planera	Sättet att informera	Sättet att lyssna
<ul style="list-style-type: none">• Att vara uppdaterad• Att skapa en hemmakänsla• Att utgå från en mall med möjlighet till variation• Att vara beredd att boka in nybesök	<ul style="list-style-type: none">• Att delge hur en utredning går till• Att berätta om mötets innehåll• Att förklara hur en ansökan går till	<ul style="list-style-type: none">• Att visa intresse• Att låta hjälpsökande styra mötet

Tabellen ovan visar på studiens resultat och bygger på besvarandet av frågeställningarna.

6.1 Sättet att planera

Sättet att planera ett möte innefattar ett antal olika områden och är en stor del av det första mötet. Dels kan det handla om planeringen av var mötet ska äga rum, längden av mötet, dels vilka möjligheter den hjälpsökande har att påverka när och hur det första samtalet äger rum. Sättet att planera innefattar också vilka typer av frågor och samtalsämnen som de yrkesverksamma förbereder inför mötet, samt hur de samlar in information. Ett flertal personer beskrev hur de innan samtalet med hjälpsökande hade ett internt möte med kollegor för att få en bild av den hjälpsökandes situation samt om det är något särskilt man ska ta i beaktande vid det första mötet. Detta var vanligt förekommande i de tillfällen där personen redan var aktuell hos socialtjänsten, vilket skapade en typ av överlämning för att säkerställa att processen är genomtänkt och att hjälpanDET av individen blir anpassat efter dennes behov. I vissa tillfällen där det skedde en form av överlämning närvarade den hjälpsökandes nuvarande socialsekreterare i mötet tillsammans med socialarbetaren från Bostad först. Detta för att

underlätta för den hjälpsökande genom att en person som de känner är närvarande men även för att de yrkesverksamma kunde hjälpas åt att föra mötet och inte utelämna någon form av information till den hjälpsökande.

Under våra intervjuer observerade vi hur de yrkesverksamma inom Bostad först har olika tillvägagångssätt i hur den hjälpsökande kontaktas eller blir aktuell för ett första möte. I flera intervjuer beskrevs det hur den hjälpsökande blev aktuella via socialtjänsten. I vissa fall genom en remiss från en socialsekreterare, och i andra fall genom att de var aktuella sedan tidigare på ekonomiskt bistånd eller vuxenheten. Vid en av intervjuerna fick vi ett svar som stack ut från de övriga. I kommunen som den yrkesverksamma arbetar, befinner sig de anställda en gång i veckan på en daglig verksamhet där de har "drop in" för individer som vill veta mer om Bostad först. Intervjupersonen beskrev anledningen till att de befann sig på verksamheten var för att möta hjälpsökande på deras villkor och på deras hemmaplan för att underlätta framtida relationsbyggande. En annan del i att de valde att vara där var enligt intervjupersonen för att det skulle kännas bra att prata med personerna från socialtjänsten. Intervjupersonen beskriver mötets olika former nedan:

Många gånger träffar vi personer genom att de kommer och söker upp oss där och så berättar de då om sin situation och kanske är hemlös eller sjuk. Hur situationen ser ut kring eventuellt missbruk och andra saker, liksom att de själva får berätta lite vad de känner att vi är förtjänta av att veta. (Intervjuperson 2)

En annan intervjuperson beskrev platsen för mötet. I kommunen där intervjupersonen arbetar hade de planerat och inrett rummet som det första samtalet med den hjälpsökande människan äger rum. Intervjupersonen gör gällande att de människor som söker sig till dem ofta är utanför bostadsmarknaden, har ett långvarigt missbruk och upplevt misslyckanden hos socialtjänsten tidigare. Därför är rummet som första mötet sker, anpassat för att skapa en så trygg och avslappnad miljö som möjligt. Detta försökte de skapa genom att rummet var varmt, inleda med ett trevligt bemötande och att de bjöd på kaffe och en kaka. De hade även valt inredning som är genomtänkt. Intervjupersonen beskriver upplägget och tanken bakom det på detta vis:

(...) Rummet är möblerat så att man känner sig välkommen, vi har gjort ett val utav av gardiner så att man kan titta på gardinerna i stället för att titta, det är massor med djur på gardinen, vi har tavlor man kan titta på för oftast vill man ju inte titta i ögonen. Genomtänkt vårt rum, och där har vi fått höra många gånger att åh vad trevligt rum, att det känns lite hemmakänsla när man kommer så att det inte är stelt, vitt, kalt. Utan man ska känna sig väldigt välkommen, vi bjuder alltid på kaffe och nån kaka så att man det blir mer avslappnat samtal. (Intervjuperson 4)

Båda dessa beskrivningar är exempel på situationer där yrkesverksamma arbetar för att skapa trygghet hos individen på olika sätt. Genom att den yrkesverksamma ser till att individen känner sig trygg i det första mötet, samt deras medvetenhet om att personer som är hemlösa befinner sig i en tuff situation, visar det på en form av omsorg. Omsorg är en del i erkännandet i primärrelationer som belyser individens behov av att känna sig trygga och värderade av personerna runt omkring en. På grund av att de som är hjälpsökande i denna situation inte har någon bostad som en trygg punkt, skapar de yrkesverksamma en möjlighet för att det ska kunna finnas ett så gott alternativ som möjligt för en trygg punkt. Trots att omsorg och kärlek enligt Honneth (2003) oftast blir uppfyllt av personer i individens nära nätverk ser vi att omsorgen från de yrkesverksamma som en del i detta. Då den hjälpsökande inte alltid har en trygg plats eller ett tryggt nätverk och genom att bidra med ett försök till detta i det första mötet kan det ses som ett försök till att visa omsorg och därmed erkänna personen i det avseendet. De yrkesverksamma kan därmed försöka se individen som en människa med behov som är av betydelse för andra människor, vilket är i samstämmighet med Honneths (2003 s. 106) definition av erkännandet i primärrelationer. Att hitta en trygg mötesplats och anpassa den efter individen är ett sätt att inhämta information från den hjälpsökande och att göra det på ett så tryggt sätt som möjligt. Intervjupersonerna beskrev hur de hjälpsökande var mer bekväma att dela med sig när mötet skedde på en plats där de kände sig trygga. En intervjuperson beskrev att den hjälpsökande kan uppfatta ett första möte som nervöst och formellt likt en anställningsintervju. Genom att de yrkesverksamma anpassade omgivningen för det första mötet skapade detta fler möjligheter för hjälpsökande att känna sig mer bekväma med att medverka.

Att planera innebär att anpassa sig efter den hjälpsökandes situation och önskemål. Detta gäller både tidpunkt och plats för mötet men även planeringen av och flexibiliteten i

innehållet i mötet. Hur det första mötet är upplagt varierade även det från kommun till kommun. Det blev tydligt att det fanns en stor variation i vare sig de yrkesverksamma har en förbestämd mall eller ej, såväl som om de följer denna mall under hela mötet. Två intervjupersoner beskrev att de hade ett förbestämt upplägg som de följer på det första samtalet, medan en intervjuperson förklarade att mötets upplägg var väldigt individuellt, att det berodde på vem som sitter framför en. En av intervjupersonerna förklarade att de hade ett förbestämt upplägg, men att de kunde avvika från detta beroende på situationen. Trots att de hade en grundmall för varje möte, så blev det mer självklart under mötet med den hjälpsökande vilka frågor som behövdes läggas till. Genom att inte endast förhålla sig till den förbestämda mall som finns, anpassar de yrkesverksamma mötet efter individens förmågor och förutsättningar. Detta kan tolkas som ett solidariskt erkännande (Honneth 2003 s. 106). Däremot utesluter inte detta möjligheten för ett solidariskt erkännande att uppstå vid ett möte där en mall följs under hela samtalet.

Vid intervjuerna med de yrkesverksamma framkom det ett flertal gånger att de yrkesverksamma är flexibla med möjligheten för de hjälpsökande att avbryta och boka om möten. I samband med detta förklarade de även att anledningen till att möten avbryts eller bokas om, ofta handlar om att individen är påverkad av alkohol eller droger. På grund av detta är det ofta de yrkesverksamma som föreslår att nybesök bokas om till ett annat tillfälle.

(...)om personen uppenbart är väldigt påverkad så kanske man liksom bedömer att liksom okej vi har tagit emot din ansökan idag, vi pratar mer vid ett annat tillfälle där du är i ett skick för att kunna ta till dig och säga vad du vill, för att, det får inte bli liksom att, aa man märker ju av på personen ibland att dem kanske inte är helt 100. (Intervjuperson 2)

När intervjuperson 2 blev ombedd att beskriva en situation där det upplevdes svårigheter i att bemöta den sökande uppkommit, kom detta på tal. Intervjupersonen förklarade att den hjälpsökande hade varit tydligt påverkad under mötet, vilket i sin tur ledde till att de yrkesverksamma ville avbryta. Den hjälpsökande ifrågasatte detta, men vid ett senare möte blev det tydligt för intervjupersonen att de hade tagit rätt beslut.

För att, och sen när vi träffade personen nästa gång så sa den ju ändå såhär: aa jag kände inte igen mig själv, jag mådde inte bra. Så det brukar ju liksom inte va på det sättet, så i efterhand så att man ändå blir bekräftad att det här var nog inte rätt, det var inte så som du är i vanliga fall. Så vi gjorde ändå rätt bedömning. (Intervjuperson 2)

Som beskrivits ovan är de yrkesverksamma måna om att vara flexibla utifrån den hjälpsökandes förmågor vid tidpunkten för mötet. De yrkesverksamma valde vid tillfällena att avboka mötet och boka om till ett annat tillfälle. Anledningen till detta beskrev de var för att den hjälpsökande var påverkad av alkohol och droger, och att det därmed inte kunde genomföras ett gott första möte. Intervjuperson 2 beskrev att de var måna om att den hjälpsökande ska kunna ta till sig information såväl som att få fram det de vill säga, vilket kan beskrivas som en form av solidariskt erkännande (Honneth 2003 s, 106) av individen eftersom den yrkesverksamma anpassar mängden och tillfället att ge ut information till den hjälpsökandes förmåga vid det tillfälle de möts.

Att den hjälpsökande vid ett första möte kan vara alkohol- eller drogpåverkad hade kunnat omöjliggöra för denne att få sin röst och vilja att bli hörd. De yrkesverksamma beskriver att det är deras strävan att ge den hjälpsökande chansen att få sagt sin åsikt, vilket i sin tur skapar ett rättsligt erkännande där personen erkänns som en person med samma rättigheter som alla andra, vilket i det fallet var att se till att den hjälpsökande är i bra form för att kunna uttrycka sina åsikter och tankar. Det faktum att flera intervjupersoner beskrev hur de ibland väljer att avsluta och boka om ett möte på grund av den hjälpsökandes tillstånd, kan innebära att de vill att individen ska få en ärlig chans att ge en så korrekt bild av sig själva som möjligt, och få ta del av den information som de yrkesverksamma vill delge. De yrkesverksamma utför samtalet utifrån personens förmåga att medverka och anpassar därför det första mötet efter deras förmågor. Huruvida den yrkesverksamma lyckas med att uppnå det solidariska erkännandet kan analyseras vidare i hur den hjälpsökande uppfattar en sådan situation. När den hjälpsökande får höra att ett möte ska avbrytas nämnde en av intervjupersonerna att den hjälpsökande blev upprörd och inte förstod varför. Det kan skapa känslor av förvirring och osäkerhet när ett möte avbryts, som nämnt av intervjupersonen blev personen rädd att chansen att få bostad försvann när mötet avbröts. I denna stund kan det därför vara svårt att uppnå någon form av erkännande, det blir snarare att den yrkesverksamma strävar efter en framtida form av omsorg och därmed ett framtida erkännande för den hjälpsökande.

6.2 Sättet att informera

I det första mötet med hjälpsökande tillkommer det mycket information. Informationen kan dels handla om att informera om praktiska saker som hur en utredning kommer att gå till, vad som kommer att tas upp under mötets gång eller hur det går till att lämna in en ansökan till Bostad först. Det kan även innebära att den yrkesverksamma informerar om den hjälpsökandes rättigheter och skyldigheter. De flesta intervjupersonerna hade liknande svar gällande vad de informerade om under mötet. Informationen som gavs under det första mötet handlade främst om hur insatsen fungerar, hur det kommer att gå till när man ansöker och hur en utredning påbörjas och fortgår. Den information alla svarade att de gav är att man berättar vad Bostad först är och vad insatsen innebär. De flesta förklarade det som att det var den hjälpsökandes möte och att de yrkesverksamma endast var där för att informera. Information om skyldigheter var också vanligt förekommande där fem av sex intervjupersoner svarade att hyreslagen var en av de skyldigheter de informerade om och var väldigt tydliga med.

Och att det är såhär då får man inte göra vad som helst, man snavar över att dels att hålla lägenheten i bra skick och inte skada inventariet men också att man är ansvar över sina eventuella gäster, om en gäst stökar ner så är det ditt ansvar och för att det är du som har bjudit den personen. Betala hyran i tid och sen pratar vi också om hyreslagen eller det är jordabalken men sen pratar vi också en del om oskrivna regler i ett hus som exempel lämna ludd i tvätt, torktummlaren det är ju inte förbjudet enligt lag men det kan vara en sak som man förväntas att göra, inte lämna sopor utanför dörren, man förväntas liksom att gå ut med dem sådana saker. För att ahh, det är ju för att det ska bli bra för de här personerna så att de kan följa de regler som är i huset så att de inte hamnar i onåd med sina grannar. (intervjuperson 1)

Under det första mötet informerar de yrkesverksamma om skyldigheterna som i detta fall primärt handlar om hyreslagen. Detta var något som de flesta intervjupersoner nämnde och berättade att de var tydliga med att de hjälpsökande är tvungna att följa hyreslagen för att kunna få och även behålla insatsen Bostad först. De var väldigt tydliga och frågade om de hjälpsökande visste vad det innebar, för att inte anta att individen vet innebörden av hyreslagen. Sättet de informerade på var genom att visa förståelse samt att anpassa mängden av information beroende på individens situation. Bara att ge informationen till de hjälpsökande, kan vara en form av rättsligt erkännande (Honneth 2003 s.106), då man erkänner att personerna precis som alla andra har rättigheter och skyldigheter genom att vara

med att vara en del av samhället. Sättet de ger informationen om skyldigheterna, genom att visa förståelse för individernas styrkor och förmågor, visar på att de yrkesverksamma, genom solidariskt erkännande, värdesätter individen som en del av samhället. Att den hjälpsökande har skyldigheter att följa innebär att den är en del av samhället. Genom att erkänna den hjälpsökandes roll att följa skyldigheter i samhället innefattar det både det rättsliga och solidariska erkännandet. Detta eftersom den hjälpsökande erkänns med hjälp av det juridiska och även erkänns som en person med möjlighet och styrka att följa skyldigheter likt andra i samhället. Det solidariska erkännandet uppvisas exempelvis genom att de yrkesverksamma var måna om att de hjälpsökande skulle bibehålla en god relation med sina grannar genom att följa de olika skyldigheterna som hyreslagen innefattar, och därmed sågs individen som en person som har förmågan att vara och bidra i ett socialt sammanhang.

Vi uppmärksammade olika sätt de yrkesverksamma valde att ge ut informationen. Ett sätt var att generalisera för att hjälpa den hjälpsökande med att svara på frågor genom att ge exempel på sådant som en person i långvarig hemlöshet vill ha hjälp med.

Hur ska de kunna, hur ska de kunna säga vad de behöver när de inte vet det riktigt och där kan ju vi liksom ge tips. (intervjuperson 1)

Många personer i långvarig hemlöshet har svårigheter med att veta vad det innebär att få hjälp, och vilken typ av hjälp man kan få. Genom att de yrkesverksamma gav tips på områden som den hjälpsökande kan ställa frågor om, skapade detta en möjlighet för individerna att få ut så mycket som möjligt av det första mötet. I tre av intervjuerna ställer de yrkesverksamma frågor för att få en bild av de hjälpsökandes kunskapsläge, för att inte den hjälpsökande ska känna sig nedvärderad genom den yrkesverksamma förklarar något den hjälpsökande redan vet om. Alla människor har rätt att ta del av den samhällshjälp som finns att få, men däremot har inte alla kunskapen om denna hjälp. Intervjuperson 1 beskrev en vilja att ta fram ett skriftligt material för att underlätta för den hjälpsökande att ta in all den information som kommer i ett första möte. Detta beskrev även intervjuperson 4 som ger med ett skriftligt material. Detta då det under det första mötet är svårt att komma ihåg allt. Ett skriftligt material i form av en broschyr kan ge den hjälpsökande en chans att läsa igenom informationen som togs upp under det första mötet i lugn och ro, och därmed slippa oron över om det finns

missad information. När den yrkesverksamma hjälper den hjälpsökande att ta reda på vad det är för slags hjälp och stöd som behövs innefattar det att den yrkesverksamma informerar om de rättigheter som finns. Detta kan i sin tur skapa en form av rättsligt erkännande (Honneth, 2003, s. 106) som visar på att individen är en människa med samma rättigheter som alla andra. Det blev tydligt under intervjuerna, att trots att de hjälpsökande inte alltid hade förkunskaper kring vilka rättigheter de har som individer i samhället, beskrev de yrkesverksammas strävan efter att informera de hjälpsökande om dessa. Detta stärker deras strävan efter ett rättsligt erkännande, i form av att de yrkesverksamma informerar om de rättigheter och skyldigheter för att säkerställa att alla hjälpsökande har möjlighet att nyttja de resurser som de yrkesverksamma har möjlighet att hjälpa till med.

Honneth (2003, s.106) talar även om kärlek och omsorg i relation till erkännande, den formen av erkännande sker oftast i förhållande till någon närstående, varpå det är svårt att koppla utlämning av information i ett första möte till någon form av kärlek eller omsorg. Däremot kan det argumenteras för att givandet av information och således erbjudandet av hjälp och stöd kan vara en form av visad omsorg för individen, detta genom att den yrkesverksamma vill försäkra sig om att den hjälpsökande får rätt stöd och hjälp samt är måna om att den hjälpsökande har vetskapen om vilka möjligheter som finns. Under det första mötet är det mycket som sker, därav läggs fokus på att försöka att skapa en relation och anpassa sig efter individen genom att informera och vara tillmötesgående för att de ska vilja ta emot stödet. Stor vikt läggs också vid att informera om att de kan hjälpa den hjälpsökande med vad som helst. Intervjupersonen beskriver att det är deras ansvar att visa att de är nyfikna och att de vill hjälpa. Det är däremot inte tillräckligt för att kunna svara på huruvida den hjälpsökande uppfattar det som en form av omsorg och kärlek enligt den primära formen av erkännande eller att den känner sig erkänd.

En stor del i det första mötet handlar om att anpassa sig efter individen. Intervjuperson 6 beskriver det som att de på automatik anpassar samtalet, och att de inte alltid reflekterar särskilt mycket över hur detta sker. Detta beskriver intervjuperson 3 vidare, att man får anpassa hur informationen om hyreslagen ges beroende på individen och hur mycket kunskap som finns från början och ställa frågor om hur mycket de vet. I tre av intervjuerna tar intervjupersonerna upp att de ställer frågor om hur mycket de hjälpsökande vet för att respektera den hjälpsökandes utgångsläge. Detta liknar det svar som intervjuperson 2 gav om

att det är viktigt att inte ”dumma ner personen” och att vara transparent i vad som sker i en utredning.

Alla yrkesverksamma beskrev i intervjuerna hur de i det första mötet förklarade hur insatsen genom Bostad först går till, och hur det fungerar. Många tog även upp hur intervjun är den hjälpsökandes, och två beskrev även hur informationen även kan ges i skriftlig form för att säkerställa att den hjälpsökande tar del av all information hen behöver. Två personer beskriver att när de informerar om rättigheter, informerar de om att de hjälpsökande har samma rättigheter som alla andra, de har lika rätt till en bostad som de som inte är bostadslösa. Ett annat sätt att informera om rättigheter är genom att förklara att de har rätt till det stöd och den hjälp de själva vill ha. Sättet man har valt att informera om rättigheter skiftar från person till person. Intervjuperson 2 och 3 beskriver för de hjälpsökande att de har de rättigheter som alla andra har och att precis som alla andra har de en rättighet till en bostad.

säga att jamen du är värd en lägenhet lika mycket som alla andra liksom att man ger det intrycket. (intervjuperson 3)

Resterande av intervjupersonerna fokuserar mer på de formella aspekterna, exempelvis att den hjälpsökande har rätt att överklaga ett beslut, ringa störningsjouren, felanmäla saker i lägenheten samt att man har rätten att tacka nej till den lägenhet som man erbjuds. Intervjupersonerna 4 och 3 talar om för den hjälpsökande att de har rätt till det stöd som individen anser att de vill ha.

Jag brukar säga till dem som flyttar in på Bostad först, nu är du arbetsgivare till min personal, det är du som besitter det du har vetskapen om vad du vill jobba med, vi pratar om kortsiktiga mål, vi pratat om långsiktiga mål, jag brukar säga till personalen sitt på händerna och vänta in, vi ska inte styra vad människor ska göra med sitt liv, och det viktigaste i Bostad först är att bygga alliansen mellan den boende och personalen (intervjuperson 4)

Det sätt som intervjupersonerna beskriver att de använder gällande hur de delger informationen under det första mötet ser i grund och botten ganska lika ut. Intervjuperson 1 berättar att man kan delge information genom att visa förståelse och sedan ge exempel på hur man kan göra. Vidare beskriver personen att det är en hårfin linje mellan att ge information och även ge tips om vad man kan göra. Intervjuperson 3 kontrollerar emellanåt om det finns några frågor och om allt blir uppfattat av den hjälpsökande samt att det är viktigt att mötet anpassas efter där den sökande befinner sig just den dagen. Man tar det i olika takt beroende på individen. Sättet att informera kan kopplas till Honneths (2003) teori om erkännande såväl som till Bostad först grundprincip om att alla har rättighet till en bostad. Genom att informera om rättigheter, skyldigheter och bara rent faktiskt ge ut information är ett uttryck för vikten av att visa på personens rättsliga erkännande. Det rättsliga erkännandet grundar sig i att erkänna personens moraliska rättigheter. Detta kan tolkas som de juridiska rättigheter som alla i intervjuerna har talat om på ett eller annat sätt. Det rättsliga erkännandet grundar sig i att alla människor är likvärdiga inför lagen och har samma rättigheter som alla andra i samhället. Alla intervjupersoner beskrev att det var viktigt för dem att visa på att hjälpsökande är en likvärdig människa i samhället och att försöka minska på den maktskillnad som fanns mellan den yrkesverksamma och hjälpsökande. Det kan även vara att erkänna dem som person genom att säga att de har en rättighet att få tillgång till en lägenhet precis som vem som helst i samhället. En annan synvinkel värd att diskutera kan vara huruvida det solidariska erkännandet lämpar sig på det sätt som de yrkesverksamma har valt att informera. Genom att anpassa informationen efter den hjälpsökandes förmågor ser den yrkesverksamma till individens styrkor och förmågor.

6.3 Sättet att lyssna

Sättet att lyssna kan definieras på många olika sätt. I vår studie har vi valt att fokusera på de former av aktivt lyssnande och bekräftande som de yrkesverksamma beskriver i samtalen med de hjälpsökande. Detta innefattar också de bekräftande och validerande fraserna som personerna uttrycker för att på olika sätt visa att de är intresserade och uppmärksamma på vad den hjälpsökande berättar. Vid frågan om vad som är grundläggande för att få ett bra första möte tog fyra intervjupersoner upp vikten av att individen ska känna sig lyssnad på. En annan av intervjupersonerna svarade så här:

Ehmm, målet är väl att klienten ska ha fått ett gott bemötande, och känna att det här känns bra , ser fram emot att flytta in, ser fram emot hela processen framför sig och att klienten har känt sig lyssnad på tänker jag är viktigt. (Intervjuperson 5)

Ett sätt att visa att man lyssnar, är genom att visa intresse. Tre intervjupersoner pratade om just detta, där de beskrev på olika sätt vikten av att förmedla nyfikenhet för personens berättelse. En person beskrev det på detta sätt:

Asså det är ju det jag sitter ju inte där för att, jag sitter ju där för att lyssna in deras historia, jag tänker att jag är nyfiken alltid i samtal. (Intervjuperson 4)

En gemensam faktor hos de flesta intervjupersonerna var deras strävan efter att visa sig intresserade av den hjälpsökandes situation genom att visa intresse när individen pratar och även att ge utrymme för individerna att få berätta sin historia i sin egen takt. Vi ser hur detta stämmer överens med Boastad försts grundprincip om aktivt engagemang, då ett visat intresse är synonymt med engagemang. En intervjuperson beskrev hur de lät den hjälpsökande styra mötet för att främja relationen och öka förtroendet. Flera intervjupersoner lade stor vikt vid att det är den hjälpsökandes möte och en av intervjupersonerna beskrev det som att den hjälpsökande är arbetsgivare till personalen och inte tvärtom. Sättet de yrkesverksamma visade att de lyssnade var exempelvis genom ett engagerat kroppsspråk, uttryck som visade på att de lyssnade samt genom att ställa följdfrågor för att visa att man hör det individen har att säga. En yrkesverksam berättade även att det fanns en vaksamhet på kroppsspråket, för att kunna se om den hjälpsökande exempelvis var trött och behövde bryta men inte vågade säga till om det behövs. Sättet att lyssna visade sig exempelvis genom att vara intresserad av den hjälpsökandes historia och perspektiv. Uppvisandet av nyfikenhet för den enskilda individens livshistoria kan tolkas som en form av erkännande i primärrelationer (Honneth, 2003, s.106). Likaså kan lyssnandet, intresset och kroppsspråk som indikerar på att man är intresserad visa på en omsorg om individen som den yrkesverksamma möter. Under intervjuerna pratar alla om att det är viktigt att personerna känner sig hörda och att det är något som de är måna om. Detta visar på ett stort engagemang för hur individerna har det och det finns mycket tanke

bakom. Däremot vill vi vara försiktiga med att anta och tolka hur den hjälpsökande upplever bemötandet och lyssnandet. I och med att studien är utförd från de yrkesverksammas perspektiv kan vi inte veta om kärlek och omsorg är något den hjälpsökande upplever i samband med att de yrkesverksamma uppvisar att de är intresserade av den enskildes berättelse. Detta skulle i stället kunna tolkas som ett rättsligt erkännande. Detta på grund av det behov som Bostad först har gällande information om individens bakgrund för att kunna fatta ett beslut angående om individen ska få en bostad hos dem eller inte. Genom att ge individen utrymme att berätta, kan det således argumenteras för att de erkänner individen som en person med rättigheter i samhället, eftersom de möjliggör för individen att utnyttja sina förmågor och belysa varför de har rätt till en bostad.

För att uppvisa intresse för den hjälpsökande, utvecklade de yrkesverksamma olika strategier. För att individen ska få utrymme att berätta och få sitt perspektiv hört, beskrev många av de yrkesverksamma vi träffade att de strävade mot att få individen att förstå att de är intresserade av hur just denna person upplever sin situation, och vilka önskemål som denne har. En annan beskrev att sättet som intervjupersonen visade på att denna ville lyssna på den hjälpsökande, var genom att låta det första mötet styras av den hjälpsökande, vilket personen beskrev främjade relationsskapandet. Vidare beskrivs det hur det viktiga är inte att få information som är av hög relevans för bostadsinsatsen redan vid det första mötet. Fokus är i stället på att individen ska känna sig hört.

Vi vill ju också fråga personen, vad skulle du vilja göra? Så inte vi så här dem vill jobba i snickeri och stickning det är de två grejerna men sen vill de göra musik och hålla på med digitalkonst vi måste ju fråga, vi måste bli bättre på att fråga vad är det de behöver för stöd.
(Intervjuperson 1)

Genom att låta hjälpsökande vara delaktig och visa intresse i dennes önskemål, visade de yrkesverksamma strävan efter en form av omsorg. Att visa ett intresse för den hjälpsökandes önskemål, kan tolkas som att den yrkesverksamma ser individen som en person med egna önskemål och tankar som är av betydelse för andra, vilket i sin tur kan skapa ett solidariskt erkännande. Att visa omtanke genom att vara lyhörd för individens intressen och stödbehov kan även vara en form av erkännande genom omsorg. Däremot är inte detta lika självklart, på

grund av att omsorg är något som är svårare att uppnå i en relation mellan professionell och hjälpsökande, särskilt i det första mötet. Tidigare forskning (Govender, 2023) visar däremot på att om den hjälpsökande känner sig respekterad under mötets gång kan detta bidra till känslor av omvårdnad och att den hjälpsökande är värdefull.

Genom att lyssna koncentrerat på de hjälpsökande kunde de yrkesverksamma försöka förstå individens situation, men i vissa situationer fanns det även begränsningar. En intervjuperson beskrev att det var en balansgång mellan lyssnandet och att informera. Bostad först finns inte tillgängligt för alla. Det finns vissa kriterier som måste uppfyllas och varje sökande kan inte få en bostad. Detta kunde skapa ett dilemma hos intervjupersonen där de upplevde att det behövdes flikas in och förklara situationen. En annan intervjuperson berättar om ansvaret i att hindra den hjälpsökande i sitt berättande i vissa situationer:

Det kan ju finns personer som kommer in och vill berätta hela sitt liv och blotta hela sitt liv och saker, där brukar jag försöka stoppa och styra om för att jag finns inte där och fångar upp, det kanske bli så att de berättar massa saker som inte är relevanta till situationen som gör att man kanske väcker saker hos personen som jag inte kan ta hand om på den här korta timmen vi möts och då är det viktigt att man styr om och styr tillbaka till ämnet och inte går in och ställer följdfrågor. (Intervjuperson 4)

Ovan beskrivs vissa begränsningar angående i vilken mån de yrkesverksamma ville att individen skulle få frihet att berätta om sin historia och hjälpbehov. De beskrev en upplevelse av att inte ha möjlighet att hjälpa alla med allt. I Juhila och Raitakaris (2010) studie beskrivs en form av rättfärdigande där den yrkesverksamma upplever att det inte finns utrymme och möjlighet att erbjuda hjälp till alla, och på alla vis, då organisationen inte kan erbjuda all sorts hjälp. En liknande slutsats hade några andra av intervjupersonerna kommit fram till. Detta illustrerades tydligt i citatet ovan, då den yrkesverksamma ville se till att information som togs upp även kunde bearbetas. Den yrkesverksamma vilja att undvika att samtalsämnen blir aktuella som inte kan bearbetas kan visa på en omtanke. En visad omsorg kan ha skett genom att den yrkesverksamma undvek samtalsämnen som kan vara känsliga. Vi ser den yrkesverksammas strävan efter att ge omsorg genom att undvika vissa ämnen, men däremot är denna omsorg relativt dold och det kan därav finnas en risk för att den hjälpsökande uppfattar

den yrkesverksammas omdirigering som att den inte är intresserad eller inte vill lyssna. Detta om den yrkesverkamma inte förklarar för hjälpsökande och är transparent. Vi kan däremot inte dra någon slutsats om detta då vi inte har fått information om huruvida den yrkesverkamma förklarade anledningen bakom att inte gå in på vissa samtalsämnen för den hjälpsökande. Det är en intressant synvinkel som belyser hur olika försök till omsorg och ett gott bemötande kan tolkas så pass olika av den yrkesverkamma gentemot den hjälpsökande.

Att visa att man lyssnar går att göra på ett flertal olika sätt. En intervjuperson beskrev att denna visade att denna lyssnade genom instämmande ljud, medan en annan belyser hur kroppsspråket och tonläget var viktigt. Ett vanligt förekommande svar var att intervjupersonerna var noga med att ställa följdfrågor för att visa att de har hört vad den hjälpsökande har sagt. De yrkesverkamma utvecklar olika sätt att visa på det aktiva lyssnandet för hjälpsökande. Sammantaget skapar sättet att lyssna på ett erkännande i primärrelationer och även ett solidariskt erkännande. Som nämnt ovan är lyssnandet enligt intervjupersonerna en stor del i bemötandet av hjälpsökande i det första mötet. De två former av erkännande flyter in i varandra, dels eftersom när den yrkesverkamma visar att de lyssnar visar de en form av omsorg för den hjälpsökande, dels för att de erkänner att individen är en del av samhället som har rättighet att närvara socialt och har något att bidra med.

6.4 Bemötandet i helhet

För att förutsättningarna ska finnas för att individen ska bli erkänd har vi genom vår analys kommit fram till att det krävs alla tre delar, att planera, att informera och att lyssna för att individen ska kunna ha möjlighet att bli erkänd i Honneths (2003) tre former av erkännande. Däremot kan vi inte uttala oss om den faktiska upplevelsen av erkännande hos de hjälpsökande då vi endast har fått de yrkesverksammas perspektiv på vad deras strävan efter ett gott möte innebär. Genom att de yrkesverkamma planerar, informerar och lyssnar på det första mötet på ett adekvat och genomtänkt sätt kan det skapa ett bra första möte för hjälpsökande. Trots att det ovan är nämnt att genom att utföra de olika delarna på ett bra och genomtänkt sätt kan det leda till att individen blir erkänd kan det inte genom denna analys vara uppenbart att erkännande i primärrelationen kan uppfyllas genom att lyssna och visa intresse. Detta genom att erkännande i primärrelationen anses enligt Honneth (2003, s. 106) att vara något som ges bland de relationer som är närmast individen. Det kan därför inte vara

någon i det första mötet, däremot väljer vi att tolka den yrkesverksammas omsorg som någon slags form av erkännande i primärrelationer eftersom Honneth även skriver att denna form kräver just omsorg och kärlek. Det är en tolkning från vår sida att med hjälp av de andra två former av erkännande kan den primära formen av erkännande i omsorgsseendet ha möjlighet att uppfyllas.

Under analysen av vårt material har vi uppmärksammat, i samstämmighet med Juuls (2009) slutsats, att Honneths tre former av erkännande inte nödvändigtvis behöver tas som en form av metod utan snarare som en moralisk grundprincip i sättet man bemöter individen. Denna studie har undersökt huruvida de yrkesverksamma arbetar i relation till frågeställningar som rör erkännandet i teorin och hur de strävar efter ett gott bemötande. Det är därför att ett resultat om ett erkännande uppnås under det första mötet inte kan ges. Däremot är det under studiens gång uppmärksammat hur alla sex intervjupersoner har strävat efter att ge den hjälpsökande ett bra första möte, och främst genom att lyssna, informera och planera. De yrkesverksamma har genom dessa tre teman lagt fokus på att det är den hjälpsökandes möte samt att det är den hjälpsökande som ska känna sig välkommen. I enighet med Juuls (2009) första sätt att interagera med erkännande som innefattar att agera som medmänniska och inte endast professionell, har de yrkesverksamma genom sin uppvisade omsorg för att de hjälpsökande ska få ett så bra möte som möjligt, strävat efter att agera medmänskligt. Att agera som medmänniska är en annan form av Honneths (2003, s. 106) erkännande i primärrelationer och kan ses som ett annat uttryck för en omsorg i nära relationer. Så trots att det inte kan sägas om ett erkännande skapas kan det utan större svårigheter sägas att en strävan efter erkännande och ett gott bemötande kan skapa möjligheten för den yrkesverksamma att lägga en stabil och trygg grund för den hjälpsökande i det första mötet. Finns de etiska och moraliska principer hos den yrkesverksamma som erkännande enligt Honneth (2003) innebär, finns det därmed en medvetenhet och bas för mötet att kunna byggas och utvecklas på ett positivt sätt framöver. Under analysen har vi kommit fram till att de tre former av erkännande överlappar varandra och genom att tillämpa det tankesätt som ligger till grund för erkännande kan tyda på att de yrkesverksamma är medvetna om vikten av att bemöta individen på ett sätt som är respektfullt, bekräftande och inlyssnande.

Under intervjuernas gång uppmärksammade vi att ett flertal intervjupersoner nämnde att arbetsplatsen hade lågaffektivt bemötande eller MI (Motiverande samtal) som metod i samtal med bostadssökande. Det nämndes även att dessa metoder inte nödvändigtvis var lämpade för

det första samtalet, utan snarare blev aktuellt senare i kontakten. På grund av detta, har vi valt att inte analysera hur dessa tillvägagångssätt kan påverka bemötandet i det första mötet, då det enligt intervjupersonerna först börjar användas senare i relationsbyggandet.

7 Avslutande diskussion

Efter studiens genomförande har vi kommit fram till ett flertal slutsatser, och vi upplever att vi har fått stora insikter som har besvarat de frågeställningarna vi utgick ifrån under studiens gång. Det är värt att nämna att en form av erkännande inte utesluter den andra. Ett erkännande skapas av alla tre former men de kan uppnås på olika sätt. På det vis som materialet är analyserat utifrån tre teman innebär inte att just dessa tre olika teman är tre olika former av erkännande. Ett tema kan innefatta flera former av erkännande. För att förtydliga krävs det däremot alla tre teman för att ha möjligheten att uppnå en form av erkännande i helhet.

Vi har kommit fram till att de anställda förklarar rättigheterna och skyldigheterna till de hjälpsökande på ett flertal olika sätt. 2 av 6 intervjupersoner beskrev hur de brukar använda sig av ett skriftligt material, för att säkerställa att individen förstår. Många beskrev att de framförde information genom att visa förståelse och ge exempel. Alla nämnde även att de anpassar informationen efter individen och efter hur pass mottagliga de hjälpsökande är till vilken mängd information, samt vilken typ av information som bör tas upp i det första mötet. Många av intervjupersonerna förklarade även att de frågade hjälpsökande om vad de tidigare kunde om samtalsämnet. De flesta beskrev hur de var väldigt tydliga med skyldigheten att följa hyreslagen. Sammantaget kan vi se att det finns många likheter i hur de anställda informerar om vilka rättigheter och skyldigheter den hjälpsökande personen har.

Gällande frågeställningen om hur de anställda inhämtar information från den hjälpsökande, kom vi till ett antal slutsatser. Att lyssna, visa nyfikenhet och ställa följdfrågor var de mest genomgående teman som intervjuerna tog upp. Vi uppmärksammade att det var detta som var lättast att svara på, vilket kan tolkas som att detta är en av de viktigaste delarna i det första mötet. Det stämmer även överens med hur majoriteten av intervjupersonerna beskrev att målet med första mötet är att individen ska ha känt sig lyssnad på.

Valet av erkännande som teoretiskt perspektiv har givit oss nya insikter, och med hjälp av erkännandet som utgångspunkt i analysen av material har vi kunnat uppmärksamma hur yrkesverksamma bemötande av hjälpsökande har flera dimensioner än vad vi tidigare förstått. Vi har även kommit till insikt om att även om de yrkesverksamma inte nödvändigtvis arbetar med erkännande i dess konkreta form, är detta något som indirekt kan ske vid ett gott bemötande av den hjälpsökande individen. Genom att på olika sätt planera hur och var det

första mötet ska läggas upp, kan detta skapa dels ett solidariskt erkännande, dels ett erkännande i primärrelationer. Detta perspektiv var inte något vi hade i åtanke från början, men i och med att intervjuerna utfördes insåg vi att vikten av planering och flexibilitet spelar stor roll i möjligheten för de yrkesverksamma att bemöta och erkänna den hjälpsökande.

Även om erkännande kan uppnås i det första mötet är det värt att diskutera huruvida erkännande i primärrelationer kan uppfyllas. Vi har ett antal gånger tolkat olika former av bemötande av hjälpsökande som en form av erkännande i primärrelationer. Däremot vill vi vara försiktiga med att dra några slutsatser eller anta hur den hjälpsökande upplever relationen med den yrkesverksamma. Studiens fokus utgår inte från den hjälpsökandes perspektiv på grund av de etiska aspekterna som hindrar oss från att utföra en sådan studie. Däremot kunde vi, utifrån intervjupersonernas beskrivningar, dra slutsatser kring hur de yrkesverksamma arbetar och därmed möjligtvis använder denna form av erkännande på samma sätt som de andra två formerna. Detta gäller även för de andra formerna av erkännande. Vi kan besvara hur de beskriver att de informerar, samt hur de inhämtar information, men inte hur det tas emot från den hjälpsökandes perspektiv. Vi kan därmed inte göra någon form av slutsats om huruvida de yrkesverksamma uppnår erkännande då det inte är något som de kan avgöra. Vi kan endast diskutera kring deras strävan och ambition efter ett gott bemötande med individen. Under analysen har ett perspektiv uppmärksamats gällande den hjälpsökandes upplevelse av erkännandet. Under resultat och analys har det tagits upp två exempel där den yrkesverksammans strävan ett bra första möte inte nödvändigtvis uppfattas samma från den hjälpsökandes sida. Det är med fullt medvetande om att vi inte kan uttala något om den hjälpsökandes upplevelse i det första mötet som detta perspektiv tar upp. Det är snarare en intressant diskussion i huruvida en strävan efter en sak från den yrkesverksammans sida kan tolkas eller uppfattas som något annat från den hjälpsökandes sida. Ett gott bemötande i ett samtal mellan yrkesverksam och hjälpsökande kan endast tolkas som uppfyllt om den mottagande parten upplever bemötandet som gott. I enlighet med detta kan vi därför inte dra slutsatser kring huruvida de yrkesverksammans strävan efter ett gott bemötande är uppfyllt.

7.1 Framtida forskning

Under studiens gång har det framkommit att det kan vara av relevans att reflektera mer kring hur ett bemötande går till. Att reflektera över hur man bemöter individen kan leda till ökad medvetenhet och även förbättra möjligheterna att erkänna individen i de olika formerna. I vår analys och tematisering av materialet valde vi att inte ta upp just reflektion som medel för att bemöta individen men det skulle kunna vara en relevant utgångspunkt för ytterligare forskning om ämnet, då vi under arbetets gång kom till insikt om att reflektion kring sitt eget bemötande är en styrka som kan bidra till att stärka möjligheten för erkännande av hjälpsökande individer. Detta då den yrkesverksamma är medveten om de taktiker och tillvägagångssätt de använder under det första mötet. Med hjälp av att vara medveten om hur man agerar i det första mötet upptäcker den yrkesverksamma förhoppningsvis saker med utvecklingspotential för att den hjälpsökande ska känna sig så bra bemött som möjligt.

Ett perspektiv som uppmärksammades vid intervjuerna var användandet av MI-samtal och lågaffektivt bemötande. Då denna studie undersökte erkännandet i det första mötet och inte andra typer av metoder hade det varit ytterligare intressant att i framtida forskning undersöka ett lågaffektivt bemötande i det första mötet likaså hur MI-samtal kan påverka ett första samtal. Det skulle även vara intressant att ytterligare undersöka hur de hjälpsökande upplever bemötandet från yrkesverksamma. I denna studie har endast den yrkesverksammas perspektiv analyserats och resultatet kan inte säga någonting kring hur den hjälpsökande har uppfattat bemötandet eller om den har känt sig erkänd. En möjlig forskning i framtiden hade därför varit att utföra en större studie med yrkesverksammas uppfattning om deras erkännande för att sedan parallellt undersöka de hjälpsökandes uppfattningar. Vid en sådan större studie hade detta skapat möjlighet för ökad förståelse och insikt i den hjälpsökandes upplevelse av bemötandet. Det hade även kunnat skapa en förståelse för hur erkännandet i sin helhet uppfattas av båda sidor av relationen och hur det i framtiden kan komma att utvecklas till att användas i det första mötet på ett så väl sätt som möjligt.

8 Litteraturlista

- Billquist, L. (2016) ”Byråkrati och personligt bemötande - studier av tidsbeställning”, *Socialvetenskaplig tidskrift*, 4(2) 113-127. doi: 10.3384/SVT.1997.4.2.2954.
- Bostad Först (2024) *De åtta grunderna*
<https://www.bostadforst.se/grundprinciperna/fordjupa-dig/> [2024-03-26]
- Bransford, Cassandra L (2011) “Reconciling paternalism and empowerment in clinical practice: an intersubjective perspective” *Social work* 56 (1) 33-41
- Bryman, Alan (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje upplagan Stockholm: Liber
- Cedersund, Elisabet (1992). *Från personligt problem till administrativt beslut: att ansöka om ekonomiskt bistånd*. Linköping: Tema, Univ.
- FN (2008) *Allmän förklaring av de mänskliga rättigheterna* Förenta Nationerna.
- Govender, Lagunathan (2023) *Crumbs from the Rich Man's Table?: Municipal Labour Market Policies and Recognition of Welfare Recipients in Sweden*. Diss. Linnéuniversitetet
- Honneth, Axel (2003). *Erkännande: praktisk-filosofiska studier*. Göteborg: Daidalos
- Jordan, Bill (2004) ”Emancipatory Social Work? Opportunity or Oxymoron?” *The British journal of Social Work* 34 (1) 5-19
- Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi (2010) “Ethics in professional interaction: Justifying the Limits of Helping in a Supported Housing Unit” *Ethics and social welfare* 4 (1), 57-71
- Juul, Sören (2009) “Recognition and judgment in social work” *European Journal of Social Work*. 12 (4)pp. 403–417.
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Tredje [reviderade] upplagan Lund: Studentlitteratur
- Phillips, D., & Kuyini, A. B. (2018) ”Consumer participation at Specialist Homelessness Services: Do the homeless have a say in the services they receive?” *International Social Work*, 61(6), 1095-1115.
- SFS 2003:416. *Lag om etikprövning av forskning som avser människor*
- Socialstyrelsen (2024) *Kartläggning av hemlösheten 2023 - Personer i hemlöshet i behov av stöd från socialtjänsten*.
- Weinberg, Merlinda & Banks, Sara (2019) “Practicing Ethically in Unethical Times: Everyday Resistance in Social Work” *Ethics and welfare* 13(4) 361-376

9 Bilagor

9.1 Bilaga 1

Intervjuguide

Ge samtyckesblankett

Information/inledning

Intervjun är helt frivillig och du kan när som helst avbryta utan att behöva ge en förklaring. Om du samtycker kommer intervjun att spelas in med en diktafon. Du kommer att förbli anonym under intervjun och skulle det finnas något som sagts under intervjun som kan identifiera dig, raderas det under tiden vi transkriberar. Syftet med studien är att undersöka hur anställda inom Bostad först beskriver samtalen med bostadssökande människor i deras första möte. Eftersom vi har valt att utföra intervjuer är vårt syfte med detta att se hur professionella beskriver deras upplevelse av samtalen som sker i det första mötet.

Frågor

Överblick

- Beskriv din anställning kort och vad du arbetar med.
- Hur är det första mötet med människor som är bostadssökande upplagt? Skulle du vilja beskriva hur ett typiskt första samtal kan se ut?
- Har ni några principer eller riktlinjer som ni förhåller er till när ni ska bemöta bostadssökande? Det kan vara både individuella som du själv förhåller dig till, men också från verksamheten.
- Vad är målet med det första mötet?

Allmänt

- Hur upplever du att individerna tar emot informationen som ni ger angående rättigheter och skyldigheter?
- Skulle du vilja ge ett exempel på en situation där du tyckte att det var svårt att bemöta individen?
- Hur löste du situationen?
- Vad skulle du säga är grundläggande för att få ett bra första möte med den bostadssökande?

Rättigheter (Samhälle)

- Vilka rättigheter informerar du den hjälpsökande om att denne har?
- Hur informerar du individen kring dessa rättigheter?
- På vilket sätt lägger du fram informationen?

Skyldigheter (Grupp)

- Vilka skyldigheter informerar du den hjälpsökande om vid det första mötet?
- Hur informerar du individen om dessa skyldigheter?
- Hur stärker du individens enskilda behov i förhållande till de skyldigheter som individen har?

Bemötande (individ)

- I samtalet, hur styr du det för att individen ska känna sig lyssnad på?
- Anpassas de första samtalen beroende på individen och hur i sådana fall?
- Hur bemöter du individen för att få denne att känna sig bekräftad?
- Hur gör du för att bemöta individen med respekt?

Övriga kommentarer?

- Hur har du upplevt intervjun?
- Är det något du känner att du inte har fått utrymme att prata om som du tycker är relevant?

9.2 Bilaga 2

Samtal med bostadssökande människor i första mötet – hur yrkesverksamma inom Bostad först beskriver samtal med den enskilde

Du tillfrågas härmed om du vill delta i denna studie.

Vi är två studenter från Lunds universitet, Campus Helsingborg som just nu skriver vår kandidatuppsats på socionomprogrammet. I vår uppsats har vi valt att rikta in oss på bostadslöshet och hur yrkesverksamma inom Bostad först beskriver samtalen med bostadssökande människor i deras första möte. Under första året på socionomprogrammet hade vi en föreläsning med Arne Kristiansen, där han berättade om Bostad först. Hans föreläsning lämnade ett avtryck hos oss och vi har fortsatt att vara intresserade av ämnet under programmets gång. För att undersöka ämnet närmare skulle vi vilja intervjua personer som arbetar inom verksamhetsområdet. Intervjuerna kommer att ha ett tidsomfång på ca 45 minuter.

Om du samtycker till att delta, kommer inspelningen av intervjun att ske med hjälp av en diktafon. Det inspelade materialet, såväl som annan information, kommer att förvaras på ett säkert sätt för att säkerställa att obehöriga ej har tillgång till det. All information som möjliggör identifiering av dig kommer att anonymiseras och vi följer de forskningsetiska principerna. När uppsatsen har godkänts kommer inspelningen att raderas. Deltagandet i denna studie är helt frivilligt och du som deltagare har rätt att när som helst under processen gång avbryta din medverkan utan att behöva ge förklaring till detta.

När uppsatsen är publicerad och godkänd kommer den att bli mailad till den som önskar att ta del av resultatet. Studien publiceras även på Lund University Publications (LUP).

Tack på förhand!

Kontaktuppgifter

Cecilie Nielsen
ce1868ni-s@student.lu.se

Ellen Magnusson
el7177ma-s@student.lu.se

Handledare

Maria Söderberg
Maria.soderberg@soch.lu.se

9.3 Bilaga 3

Samtycke till deltagande i examensarbete vid Samhällsvetenskapliga fakulteten

Jag samtycker till att medverka i “Samtal med bostadssökande människor i första mötet – civilsamhällets yrkesverksammas beskrivning av samtal med den enskilde”

Denna studie är ett studentarbete. För att utföra vår studie behöver du inte lämna några personuppgifter.

Information om personuppgiftsbehandlingen

Personuppgifter behövs ej i denna studie. Utifrån det fall att det skulle hända att personuppgifter nämns under intervjuens gång kommer dessa att tas bort under bearbetningen och du förblir anonym. Vi kommer att förvara dessa uppgifter på ett säkert vis och vi delar inte eventuella personuppgifter med en tredje part.

Lunds universitet, Box 117, 221 00 Lund, med organisationsnummer 202100-3211 är personuppgiftsansvarig. Du hittar Lunds universitets integritetspolicy på www.lu.se/integritet

Du har rätt att få information om de personuppgifter vi behandlar om dig. Du har också rätt att få felaktiga personuppgifter om dig själv rättade. Om du har klagomål på vår behandling av dina personuppgifter kan du kontakta vårt dataskyddsbud via dataskyddsbud@lu.se. Du har även rätt att inge klagomål till tillsynsmyndigheten (Integritetsskyddsmyndigheten, IMY) om du tycker att vi behandlar dina personuppgifter på ett felaktigt sätt.

Jag samtycker till att medverka i “Samtal med bostadssökande människor i första mötet – civilsamhällets yrkesverksammas beskrivning av samtal med den enskilde”.

Ort	Underskrift
Datum	Namnförtydligande

