



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Socionomstudenters erfarenheter av socialarbetares bemötande av klienter

En kvantitativ studie vid Lunds universitet

Josefina Glifberg & Jacob Johansson

Kandidatuppsats (SOPB63)
Aktuell termin VT 2024
Handledare: Fay Lundh Nilsson

Abstract

Authors: Jacob Johansson and Josefina Glifberg

Title: Students experiences of social workers' attitude towards clients. A quantitative study at Lunds university

Supervisor: Fay Lundh Nilsson

Assessor: Lars Harrysson

This study was performed as a digital survey directed towards social work students at Lunds University in Lund and Helsingborg. The selected students were students that had performed or at the moment were performing their social work internships, which means students in the last three semesters (5-7) of the social work education. A total of 85 answered surveys were collected.

The purpose of the study was to find out what the students' experience of being the observer in the social worker and client meeting was, if the social workers attitude towards clients differs from one client to another and if there's a difference in attitude towards clients whether you're a younger or an older social worker. The conclusions of the study were that the respondents in ages 18-29 finds that younger social workers are more prone to be more accommodating to clients and to have a better attitude towards the clients. This fact could be discussed due to the fact on how the question was asked. By asking the question if younger or older social workers have a better attitude towards clients and not specifying the ages of what younger and older means, it gives the respondent the interpretive priority of the words' meanings. Which by default gives the answers an unwanted margin of error. A majority of the respondents had a positive experience at their internship and most of the respondents had a positive experience with their social work supervisors. Some respondents answered that the social workers affected the clients negatively but mostly this was in correlation with the negative information given at the client meeting. The conclusion of the study was that the social worker's attitude towards the client's matter, and it matters the most when it comes to situations when information is negative. In these cases, the social workers need to be even more positive in their attitude and treatment of the client.

Keywords: social work, client treatment, professional attitude, student experiences.

Förord

Vi vill rikta ett stort tack till alla respondenter som valde att delta i den här undersökningen. Ni hade en begränsad tid på en vecka att besvara enkäten och vi känner oss väldigt tacksamma över att ni tog er tid. Vi vill också rikta ett stort tack till vår handledare Fay Lundh Nilsson som alltid har varit tillgänglig och förstående. Fay har varit en stjärna i slutförandet av den här uppsatsen. Utan Fays stöd hade vi inte haft möjlighet att lämna in en sådan här komplett uppsats. Återigen, tack så hjärtligt Fay. Vi vill också rikta ett hjärtligt stort tack till vår examinator Lars Harrysson som var tillgänglig och bollade de frågor vi hade till honom under kompletteringstiden.

Innehållsförteckning

1. Inledning	4
1.1 Problemformulering.....	5
1.2 Syfte och frågeställningar.....	7
1.3 Definition av begrepp.....	7
1.4 Hypoteser.....	9
1.5 Arbetsfördelning.....	10
2. Kunskapsläge	10
2.1 Professionellas attityder och egenskaper.....	11
2.2 Bemötande och allmänhetens tilltro till förvaltningen.....	12
2.3 Socialarbetarens klientbemötande.....	13
2.4 Brukarperspektiv och klientens syn på stödet.....	14
3. Analytiskt ramverk	15
3.1 Främre och bakre regionen.....	16
3.2 Masken som en roll.....	16
3.3 Att tro på sin roll.....	17
3.4 Fasader.....	17
3.5 Intrycksstyrning.....	18
4. Metod	18
4.1 Förväntat resultat.....	18
4.2 Vald metod och metodologiska överväganden.....	19
4.3 Urvalsprocess.....	20
4.4 Genomförande.....	20
4.5 Tillvägagångssätt.....	21
4.5.1 Bearbetning och analys av data.....	21
4.6 Validitet, reliabilitet (förtydligas).....	23
4.7 Etiska överväganden.....	24
5. Resultat och analys	26
5.1 Bakgrundsvariabler.....	26
5.2 Vilka olikheter finns det mellan yngre och äldre socionomstudenters syn på viktiga egenskaper hos en socialarbetare?.....	30
5.2.1 Svar på frågeställning.....	34
5.3 Varför skiljer sig socialarbetarens klientbemötande vid myndighetsutövning respektive icke-myndighetsutövning?.....	35
5.3.1 Svar på frågeställning.....	40
5.4 Hur har studenterna upplevt socialarbetarnas klientbemötande under den verksamhetsförlagda utbildningen?.....	40
5.4.1 Svar på frågeställning.....	45
6. Avslutande diskussion	47
7. Referenslista	50
8. Bilaga	52

8.1 Bilaga 1: Information till respondenter om deltagande i enkäten.....	52
9.2 Bilaga 2: Enkät.....	52

1. Inledning

Ordet bemötande betyder att uppföra sig, att ha ett ansvar mot andra människor. Bemötande handlar om hur en individ uppför sig mot andra människor och bemötande är uppbyggt kring samtal och kan därför också kallas för en typ av samtalsmetodik. Att ha ett gott bemötande visar sig genom ens förmåga att komma överens med olika typer av människor. Det går även att förklara bemötande som ett verktyg för kreativ problemlösning (Weiner Thordarson, 2014).

Bemötandet från socialarbetare är en viktig del i skapandet av allianser med klienter. Alliansbyggandet mellan representanter från socialtjänsten, föräldrar, barn och familjehem är grunden för en fortsatt god relation. I en rapport beskriver klienter/familjehem ett bra första intryck med representanter från socialtjänsten. Det är tydligheten från socialarbetaren till klienten som är den främsta orsaken till ett positivt intryck från det första mötet. (Liedgren 2018). Redaktörerna Bo Davidson och Margareta Bredmar har publicerat en rapport där forskningens inriktning mot sex kommuner handlar om hur familjer upplever bemötandet från socialtjänsten. Respondenterna består av familjehem, barn och föräldrar. I rapporten framgår det att nästan hälften av respondenternas första möte med socialtjänsten var positiva. En fjärdedel av klienterna svarade att de hade både negativa och positiva upplevelser. En tredjedel av klienterna svarade att de fick ett negativt bemötande (Davidson & Bredmar 2012).

Sex av tio socionomer har utsatts för hot eller våld i sitt yrke inom socialt arbete. För att minska riskerna för socionomer rekommenderas yrkesutövare att göra noggrannare riskbedömningar. Anledningarna till att socionomer inte lyckas skapa långsiktiga relationer med klienter är hög personalomsättning och hög arbetsbelastning inom yrket. Arbetsgivaren har ett ansvar gentemot socionomer att ha en balans mellan krav på klienter och tillgängliga resurser. (Wihlborg, 2018). Samtidigt har det riktats skarp kritik mot flera sektorer av socialt arbete. En rörelse spred rykten som blev till sanningar för vissa klienter. Det framgår att rörelsen spred falska rykten om att svenska myndigheter kidnappade barn (SVT 221121). I en annan artikel framgår det att familjer flyr landet av rädsla för socialtjänsten. En intervjuad

kvinnor uttrycker att hon inte vill uppleva den dagen socialtjänsten kommer och tar hennes barn (Razak Tuma, 2024). Även Statens institutionsstyrelse (SiS) får hård kritik av 14 forskare i en debattartikel som vill reformera SiS. Forskarna pekar på att personalen är viktig för att kunna reformera SiS (Gasslander, 2024). Representanter från Akademikerförbundet SSR har genomfört en kort studie där det framgår att socialsekreterare som arbetar i utsatta områden utsätts för hot och hat. Knappt 70 procent av medlemmarna har utsatts för indirekta eller direkta hot (Erkers & Holmblad 2024).

I den nuvarande socialtjänstlagen från 2001 används inte uttrycket bemötande. I 1 kap socialtjänstlagen står det dock följande:

“Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och gruppers egna resurser. Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.”.

Detta är jämförbart med den nya socialtjänstlagen som i dagsläget har passerat regeringens lagråd. Begreppet bemötande finns på 32 olika ställen i den nya socialtjänstlagen där tyngd läggs på ett gott, jämlikt och respektfullt bemötande av klienter. Den nya socialtjänstlagen var inledningsvis tänkt att träda i kraft 2024 men har försenats till 2025.

1.1 Problemformulering

Det finns åtskilliga artiklar om hur klienter inom socialt arbete och patienter inom sjukvården kränkts eller behandlats illa av socialarbetare eller sjukvårdspersonal. Det är därför ytterst aktuellt att försöka förstå vad ett gott bemötande innebär. I en studie gjord av Ulf Jakobsson (2007), skriver han om mötet mellan sjukvårdspersonal och patienter. Ett bra bemötande från sjukvårdspersonalen skapade positiva effekter som exempelvis förenkling av egenvården. När patienterna upplever ett dåligt bemötande från sjukvårdspersonalen så skapar det ett dåligt bemötande från patienten. Det negativa bemötandet kan därför bero på att personalen har en hög arbetsbelastning. Hög arbetsbelastning kan i sin tur leda till stressad personal som inte har den tiden som klienten kräver. En annan orsak till dåligt bemötande är okunskap om patientens sjukdomsbild (Jakobsson, 2007). Holm (2002) beskriver att med utbildning och

yrkeserfarenhet stärks den empatiska förmågan hos socialarbetaren, vilket skulle tyda på att socialarbetare med socionomexamen och lång yrkeserfarenhet har bättre förutsättningar till att visa ett gott bemötande än kollegor som precis examinerats.

Den första kontakten för en klient är oftast till socialtjänsten. Vuxna klienter kan till exempel behöva ekonomiskt stöd från kommunen. Kontakten som klienten tar med socialtjänsten kan se olika ut. Ett exempel är att kontakten med handläggare från ekonomiskt bistånd kan medföra en känsla av skuld och skam för klienten. De negativa känslorna grundar sig i om klienten kommer att känna sig förstådd och om socialsekreteraren visar empati. Om socialsekreteraren visar en förståelse för klienten och visar empati så kan känslorna skuld och skam besegras. Det lägger också grunden för alliansbyggandet och den fortsatta kontakten mellan klient och socialsekreterare. Socialsekreteraren har ett ansvar i hur det första mötet går, då ett positivt eller negativt bemötande påverkar utgången av mötet (Billquist, 2016).

På socionomprogrammet är det obligatoriskt med en verksamhetsförlagd utbildning (VFU). På Lunds universitet har studenterna som går den femte terminen på socionomprogrammet VFU. VFUN pågår i 17 veckor med obligatorisk närvaro. Syftet med VFU är att studenten ska utveckla en professionell yrkesroll och kunna kritiskt reflektera över arbetsmetoder i socialt arbete:

"Visa förmåga att analysera och redogöra för hur verksamhetens och socionomers samt egna normalitetsuppfattningar, värderingar och attityder påverkar mötet/relationen med målgruppen."

Det innebär att om en student ska bli godkänd på kursen, ska studenten kunna uppvisa dessa förmågor (institutionen för socialt arbete, 2022).

Bemötandet är en styrande del i hur utgången från mötet mellan klient och socialarbetare blir. Ett större ansvar ligger på de professionella att hitta strategier för att möta klienter på ett positivt sätt.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med undersökningen är att undersöka hur socionomstudenter som har gjort sin VFU upplever socialarbetares klientbemötande. Följande frågeställningar är aktuella för att komma närmare syftet:

Varför skiljer sig socialarbetarens klientbemötande vid myndighetsutövning respektive icke-myndighetsutövning?

Vilka olikheter finns det mellan yngre och äldre socionomstudenters syn på viktiga egenskaper hos en socialarbetare?

Hur har studenterna upplevt socialarbetarnas klientbemötande under den verksamhetsförlagda utbildningen?

1.3 Definition av begrepp

Det professionella bemötandet kan enligt Weiner Thordarson (2014) vara både negativt och positivt. För att kunna upprätthålla ett gott bemötande krävs ett visst förhållningssätt. Det är viktigt att en socialarbetare har förmågan att kunna visa respekt och vara inlyssnande för klienten oavsett klientens åsikter eller bakgrund. Det är också viktigt att socialarbetaren har en förmåga att kunna visa och förstå vad empati innebär. Det gör socialarbetaren genom att sätta sig in i klientens situation och visa förståelse för klientens behov och känslor. Andra viktiga egenskaper för en socialarbetare är att vara ärlig och ha en öppen kommunikation i syfte att skapa en trygg och förtroendeingivande relation med klienten. Det är också viktigt att kunna anpassa sitt bemötande efter klientens förutsättningar och behov.

Ett negativt bemötande baseras istället på motpolerna till ett gott bemötande. En bristande respekt för klienten innebär exempelvis att klienten blir avbruten eller förminskad. En socialarbetare med oempatisk hållning innebär en oförmåga att försöka förstå klientens behov och känslor. När socialarbetaren undanhåller information eller är oärlig mot klienten kategoriseras också som ett negativt bemötande. Det anses också vara ett negativt bemötande

när en individ generaliserar och tänker ur ett stereotypt perspektiv, istället för att se klienten som en person. Bemötandets utgång avgörs av tre delar: Intentionen med handlingen, vad handlingen gör och vad resultatet av handlingen innebär för klienten. Ett negativt besked men med ett gott bemötande kan fortfarande innebära ett positivt bemötande. Ett negativt besked men med dåligt bemötande blir alltid negativt för klienten (Weiner Thordarson, 2014).

Det interna bemötandet, det vill säga bemötandet kollegor emellan har en betydande roll för det externa bemötandet, bemötandet mellan socialarbetare och klient. Det finns både en intern och en extern kvalitet och ett internt och ett externt bemötande. Hur chefer och medarbetare uppträder sinsemellan påverkar alltså socialarbetarens bemötande av sin klient. Återkoppling är något som kan vara till fördel att få från sina kollegor, i de fall socialarbetaren har haft en kollega med sig vid ett klientmöte eller i de fall socialarbetaren diskuterar sitt klientmöte efteråt med sina kollegor (Weiner Thordarson 2018).

En socialarbetare har också ett ansvar att vara professionell och enligt Johansson (2016) är mötet mellan socialarbetare och klient komplext. Varje möte har unika utmaningar som den professionella behöver förhålla sig till. Professionella och klienter kommer in i mötet med olika förväntningar och roller. Förväntningen på den professionellas roll i mötet är oftast att vara expert och ha en auktoritet. Klienten i sin tur har oftast en förväntning på att få stöd och hjälp. I mötet finns därför ett strukturellt maktförhållande som både professionell och klient behöver förhålla sig till för att det ska bli ett bra möte. När det finns en förståelse och balans i maktförhållandet kan mötet också bli en respektfull interaktion. Kommunikation som är effektiv och tydlig samtidigt som den professionella är inlyssnande, är avgörande för att mötet ska bli positivt. En annan utgångspunkt för att kunna uppnå ett positivt möte är den professionellas förmåga att ha en individanpassad approach då varje enskild klient är unik. Den professionellas förmåga att kunna reflektera kring reaktioner från klienten och handlingar från sig själv är förutsättningar för att kunna förbättra sitt bemötande.

Den professionellas etiska medvetenhet är enligt Eide och Eide (2006) en grundläggande förutsättning för att klienten ska ges god kommunikation och god omsorg. Professionella som hjälpgivare inom till exempel socialtjänsten står inför ett fyrfaldigt etiskt spänningsfält. De behöver förhålla sig till personliga erfarenheter och moraliska hållningar, yrkesetiska normer och förpliktelser och allmänmoraliska samhällsnormer. En förpliktelse en socialarbetare har är att ta hänsyn till dem som har behov av hjälp. Ur ett yrkesetiskt perspektiv ska lojaliteten

prioriteras till den som anses vara mest utsatt oavsett situation. Det kan dock vara svårt för socialarbetare att förhålla sig till i praktiken. Den professionella behöver också ta hänsyn till arbetsgivarens intressen.

Den icke-verbala kommunikationen från socialarbetaren (Eide och Eide, 2006) är ofta viktigare än det socialarbetaren säger med ord. Hur socialarbetaren riktar blicken, rynkar pannan, spänner läpparna eller håller axlarna förmedlar något till klienten. Hur socialarbetaren framför orden bestämmer ordens innebörd. En stor del av människors kommunikation är ickeverbal, i samtal ser och tolkar vi hela tiden samtalspartners ickeverbala signaler. Som socialarbetare tolkar vi och noterar våra klienters kroppsspråk under hela mötet och ser detta som något som ingår i våra arbetsuppgifter. Men även vårt ansiktsuttryck som socialarbetare är ytterst viktigt. Då klienten ofta befinner sig i en utsatt situation är de extra känsliga för socialarbetarens icke-verbala signaler. Det är därför av stor vikt att socialarbetaren har lika stor tydlighet i sitt kroppsspråk som i sitt verbala språk. Att bli medveten om sina egna icke-verbala signaler är ett steg i rätt riktning, för att just kunna bekräfta sin icke-verbala signal verbalt. Till exempel, socialarbetaren höjer positivt på ögonbrynen och bekräftar samtidigt med "Det var bra! Så glad jag blir för din skull!" på detta vis undviker man feltolkning och tvivel hos klienten. Huvudregeln här är att aldrig förutse att klienten förstår vad jag menar och att alltid förstärka sin signal verbalt.

1.4 Hypoteser

Vi har valt att formulera tre hypoteser utifrån tidigare forskning. Vi kommer att testa och diskutera hypoteserna i kapitel 5. Hypoteserna som kommer att testas och diskuteras vidare är:

1. Socionomstudenter som har haft VFU inom socialt arbete anser att äldre socialarbetare har bättre klientbemötande än yngre.
2. Socionomstudenter som har genomfört sin VFU inom myndighetsutövning uppfattar i högre grad att socialarbetare bemöter klienter på olika sätt, jämfört med socionomstudenter som har haft sin VFU inom andra områden.
3. Socionomstudenter anser att socialarbetares bemötande har en påverkan på hur mötet med klienten faller ut.

1.5 Arbetsfördelning

Arbetet har delats upp på så sätt att Jacob har skrivit första halvan av frågorna till enkäten och Josefina den andra halvan. Sedan hjälptes vi åt med att arbeta med enkäten i Sunet Survey. Till en början använde vi oss av Josefinas inloggning på Sunet Survey men då detta inte fungerade lade vi in en helt ny enkät på Jacobs inloggning och det blev sedan denna version vi använde oss av. Jacob lade in mejladresserna till respondenterna och tillsammans satte vi inställningarna för de utskick och påminnelsemejl som skulle sändas ut. Vi har använt oss av statistikprogrammet Jamovi och då det inte är möjligt att arbeta tillsammans i Jamovi på samma vis som i Sunet Survey så är det Jacob som har haft hand om bearbetningen av datamaterialet. Josefina har under tiden koncentrerat sig på att samla in tidigare forskning och skrivit sluddiskussionen. Vi har båda två förklarat våra begrepp som vi använder oss av i uppsatsen. Det analytiska ramverket har Jacob och Josefina skrivit tillsammans. Tillsammans har vi båda ansvarat för metoddelen och analysen av vårt resultat. För att lättare hålla reda på vem som har gjort vad och därigenom kunna läsa och kommentera på vad den andra har gjort har vi använt oss av färgkoder. Josefinas färgkod har varit blå och Jacobs röd. En diskussion kring kommentarerna har genomförts för att därefter ändra färgkoden till svart, vilket innebär att båda är nöjda.

2. Kunskapsläge

I det här kapitlet presenteras forskning som tidigare har gjorts som är relevant för den här undersökningen. Vi har inte kunnat hitta någon tidigare forskning som utgår från hur socionomstudenter upplever socialarbetares bemötande. Det finns flera studier som utgår från den professionellas perspektiv och ett fåtal från klientens perspektiv. Vi har därför fått öka vårt spann på tidigare forskning för att hitta relevant forskning. Det har också varit svårt för oss att hitta internationella studier gällande bemötande då bemötande översätts fel.

Bemötande kan översättas på flera olika sätt till engelska, till exempel: treatment eller attitudes. Treatment som sökord för artiklar utgår från sjukvårdens behandling och attitudes utgår från den professionellas attityder gentemot klienter istället för hur professionella bemöter klienter. Vi har både använt Google och Lubsearch för att hitta relevanta artiklar. Sökorden vi har använt oss av har varit bemötande, socialt arbete, social work treatment, client attitude, social worker attitude, klientperspektiv, brukarperspektiv.

2.1 Professionellas attityder och egenskaper

En studie gjord av Ulla Holm med fokus på socialarbetare vars uppgift är att jobba med klienter som har missbruksproblem och somatiska sjukdomar. Sammanlagt utfördes videoanalyser av 110 deltagare under arbete med fokus på deras professionella bemötande och empatiska kommunikation. Under studien följdes både utbildade socionomer och personal med kortare yrkesutbildning. Holm lyfter i sin artikel vikten av social kompetens i de hjälpgivande yrkena och hur social kompetens som empatisk förmåga samt kommunikationsfärdigheter är grundläggande för yrkeskategorin. Relationen mellan socialarbetaren och klienten är väldigt speciell då det handlar om en tydlig makt- och beroenderelation. För att skydda klienten i dennes utsatta situation måste socialarbetaren utveckla en bas av etiska grundprinciper som tillsammans skapar ett professionellt bemötande. Detta professionella bemötande åtskiljer sig från volontärers och utbildades bemötande och behöver uppnås genom adekvat utbildning.

En annan viktig faktor i det professionellas arbetet är empati, i studien går det att se att socialarbetare med längre professionell utbildning har högre grad av empati jämfört med socialarbetare som har kortare utbildning eller träning.

Det har antytts att professionella i deras behandling av klienter har svårare att bemöta vissa klienter med ett lika empatiskt och professionellt bemötande som andra klienter, det vill säga att det inte alltid går att hålla samma professionella bemötande till alla klienter oavsett deras problematik och personlighet. Vi är alltså trots vår professionalitet alltid människor i botten men med träning och utbildning kan vi förbättra våra möjligheter till ett gott och professionellt bemötande oavsett vilken klient vi bemöter.

Holm (2002) lägger i sin artikel stor vikt vid en professionell attityd och definierar detta som ambitionen till att guidas i sin professionella praktik på det vis som är mest gynnsamt för klienten för att uppnå dennes behov, inte för att uppnå sina egna behov, känslor eller impulser. Detta innefattar två krav. Det första är att den professionelle måste acceptera att relationen till klienten inte är en jämlik eller ömsesidig relation. Det förväntas av socialarbetaren att ha respekt för klienten, att visa omtanke och empati samt att vara uppmärksam på klienten och

dennes behov medan inget av detta kan förväntas återgäldas av klienten på grund av dennes utsatte behovsställning.

Det andra kravet på den professionelle är självmedvetenhet. Alla människor, även professionella, fungerar på olika vis i olika situationer, medvetet och omedvetet. Vilket i sin tur innebär att den professionelle socialarbetaren måste vara medveten om sina egna känslor och behov för att kunna kontrollera och medvetet kunna hantera dem på ett sådant vis att de inte påverkar klienten. Den professionella attityden kräver att socialarbetaren lägger sina egna behov åt sidan för att prioritera klienterna. Det krävs speciell motivation för att ge upp egocentriska belöningar och kunna utveckla andra värderingar som kan vara givande. Detta är en del av den professionella utvecklingen.

2.2 Bemötande och allmänhetens tilltro till förvaltningen

Stina Halls studie är en del av *Tilltrosprojektet* som har bedrivits i samverkan mellan försäkringskassorna i Skåne, Stockholm och Västra Götaland. Studien undersöker vad ett bra bemötande innebär i det offentliga rummet, det vill säga i mötet mellan medborgare och tjänstemän. I undersökningen är huvudfrågan om ett gott bemötande kan öka allmänhetens tilltro till förvaltningen och om ett gott bemötande ses som en form av etisk dygd.

Undersökningen utgår från Försäkringskassans handläggare och de försäkrade medborgarna. Bemötande som sig är inte så beforskat och detta kan bero på att ordet när det översätts till det engelskans "*Attitude*" förlorar en del av sin innebörd. Eftersom innebörden av det svenska "*Attityd*" inte är helt jämförbart med "*Bemötande*". Det har dryftats om bemötande kan vara mer av ett beteende än en attityd och här menar Hall att det är en kombination: Det konkreta bemötandet ser jag som en form av beteende som grundas i en viss attityd (Hall 2002)

På detta vis kan bemötande lämpligast ses ur ett etiskt perspektiv där socialarbetarens, eller i denna studies fall, tjänstemannens, bemötande formas av de handlingar, ansvar, kompetenser och dilemman hen kan komma att ställas inför. Socialarbetaren har alltid ett val att göra och konsekvenser att ta hänsyn till. Vissa alternativa handlingar kommer därför inte att ses som möjliga för socialarbetaren. En socialarbetare som trivs på sitt arbete kommer vara mer positivt inställd till sina arbetsuppgifter, medan en socialarbetare som är rädd för att förlora

sitt arbete kommer ta andra beslut eftersom konsekvenserna tycks för kostsamma oavsett det som anses vara etiskt riktigt.

Yrkesetik är ett begrepp som flitigt används inom yrkeskåren och att ha god yrkesetik är något som förväntas av socialarbetaren, men att tillhöra en yrkesgrupp är inte detsamma som att handla yrkesetiskt. Yrkesetik är näst intill en omöjlig ordkombination, då etik i sig ligger i handlingsval som vi personligen är ansvariga för i konkreta, specifika och unika mellanmänniska möten. Den enskilde socialarbetarens klientbemötande är alltså beroende av att den enskilde socialarbetaren efterföljer de etiska grundprinciperna i sin profession.

2.3 Socialarbetarens klientbemötande

Bodil Eriksson har gjort 17 intervjuer med elva klienter på socialtjänsten i en mindre svensk kommun och i en av Stockholms stadsdelar. Under de intervjuer som utförts under studien framkom det att klienterna inte uppfattar sina möten med socialtjänsten som ett möte med en organisation, utan som ett möte med en individuell socialarbetare - en människa - en mellanmännisklig kontakt med mer eller mindre empatisk förmåga för klientens situation. Det framkom att oavsett hur socialarbetare bemött klienter är själva systemet att behöva be om hjälp, särskilt i små kommuner, i sig kränkande och stigmatiserande.

För de klienter som upplevt sig få hjälp och stöd är synen på socialtjänsten positiv medan de klienter som fått ett negativt första intryck, bemötande eller avslag vid en första kontakt har en fortsatt negativ syn på socialtjänsten. Med andra ord håller klienterna fast vid sin första upplevelse av socialtjänsten. När klienten träffar en socialarbetare som ger dem ett gott bemötande och ger dem en positiv bild av socialtjänsten så är de positivt inställda till socialtjänsten. Men har de mött en socialarbetare som gett dem ett avslag eller ett negativt bemötande/första intryck så är deras bild av socialtjänsten negativ. Klienten förväntar sig därför samma negativa bemötande nästa gång de möter socialtjänsten.

Eriksson menar att det behövs ett instrument som kan användas som en kvalitetsgranskning av socialtjänstens individ- och familjeomsorg för att stärka klientens demokratiska rättigheter och möjlighet att uttrycka sina intressen i förhållande till socialtjänstens insatser. Kvalitet ska ses som en dynamisk faktor som förändras och utvecklas över tid. Det är därför viktigt med

ett helhetsperspektiv, med fokus på tre huvudområden; socialarbetarens kompetens, klienters medbestämmande och rättssäkerhet.

2.4 Brukarperspektiv och klientens syn på stödet

Statens offentliga utredningar fick i uppdrag vid i februari 2005 att göra en översyn av de insatser som erbjuds medborgare i arbetsför ålder som är i behov av försörjningsstöd och som bedöms kunna få arbete med hjälp av olika insatser (SOU 2007:2).

Under studiens gång undersöktes även klientens upplevelse av socialtjänsten och vad socialtjänsten bör göra för att förändra sig till det bättre. Det som framkom under studien var att klienterna vill känna sig sedda och att myndigheterna bör vara mer lyhörda. Klienterna uppgav även att ett positivt bemötande är viktigt samt att de ofta upplever att myndigheter har en negativ attityd gentemot dem som klienter. Klienter önskade även att det skulle finnas bättre information om vilka insatser som fanns till hands, vad insatserna innebär och vad dessa kan leda till. I rapporten tas fyra kriterier upp för att nå en positiv förändring kring klientbemötandet hos socialtjänsten. Dessa fyra kriterier är Brukarens behov och insatsernas resultat ska stå i centrum, Makt och maktrelationer ska synliggöras och beaktas, Den enskilde ska ha reella möjligheter till inflytande och delaktighet och Brukarnas erfarenheter ska identifieras och tas tillvara i socialtjänstens kunskapsutveckling.

Något som även tas upp i rapporten är socialarbetarens förmåga att reflektera, särskilt med fokus på den ojämna maktrelation socialarbetaren står i gentemot klienten. Socialtjänsten bör ha en öppenhet gentemot sina klienter och utveckla arbetssätt och metoder där fokus ligger på den enskilde klienten.

Klienterna i studien uppger även att de känt skuld och skam över sin situation och över behovet av att söka hjälp hos socialtjänsten, de upplever det även som att socialtjänstens moraliska värderingar skuldbelägger dem mer än ett dåligt bemötande från socialarbetarna. Klienter har även uppgett att de upplever de hjälpgivande myndigheterna mer som kontrollinstanser än just hjälpgivande, detta gäller särskilt för klienter som söker hjälp för att komma ut på arbetsmarknaden.

En intressant fråga som framkommer i rapporten är om det ekonomiska biståndet är en rättighet som omfattar alla, eller om det är något som kräver motprestationer?

Flertalet klienter finner det svårt att kommunicera med myndigheter och känner sig ofta i underläge, många av klienterna upplever det även som att myndigheterna har förutfattade meningar om dem. Slutsatsen är att klienten vill bli sedd som en person och få ett individuellt bemötande. Små ändringar i bemötandet av individen har stor betydelse för hur klienten upplever mötet. En annan omständighet som tycks påverka mötet mellan socialsekreterare och klient är inte de villkor som ställdes, utan hur de framställdes. Det visar hur viktigt det är med tydlighet och att klienterna får reda på vad i insatsen som är förhandlingsbart och vad som inte är det.

3. Analytiskt ramverk

I detta kapitel presenterar vi våra valda begrepp för att försöka ge en ökad förståelse för hur socionomstudenter upplever socialarbetarens bemötande gentemot klienter. De valda begreppen avser vara ett verktyg för att kunna besvara frågeställningarna och uppsatsens syfte på ett relevant sätt.

De teoretiska perspektiven vi har valt att utgå från är Erving Goffmans begrepp Främre och Bakre region där socialarbetaren är sedd och medvetet styr intrycken i mötet med klienten. Socialarbetaren befinner sig också bakom kulisserna där socialarbetaren inte behöver anpassa sig i ett möte med klienten. Denna teori har legat till grund för utformandet av del av frågorna i enkäten, till exempel fråga 10 “Upplever du att det finns tillfällen då en socialarbetare säger en sak i samtal med klienten och en annan bakom kulisserna?”. “Masker” pekar på socialarbetarens förmåga att anpassa sig efter klienten. Även här har vi använt oss av Goffmans teori för att utforma enkätfrågor, till exempel fråga 9 “Upplever du att socialarbetare agerar olika beroende på hur klientens humör upplevs? Till exempel om klienten upplevs vara rädd, stressad, ledsen, glad, arg, hotfull eller våldsam.” och fråga 12 “Har du upplevt att socialarbetare bemött olika klienter på olika sätt?”. Materialet vi sedan samlat har vi analyserat dels med teorin om regioner, masker men även av roller och intrycksstyrning. Detta främst för att Goffmans teorier om den främre och bakre regionen

samt masker kom in i ett tidigt skede av vårt arbete, medan teorierna om roller och intrycksstyrning kom först efter att vi samlat in vårt material.

3.1 Främre och bakre regionen

Goffman utgår från en dramaturgisk ansats inom sociologi. Han kopplar det dramaturgiska perspektivet till samhället, där samhället och vardagen är en teaterföreställning. Det är metaforer från teaterns värld som skapar en förståelse för social interaktion. Individer behöver skapa verktyg för att kunna förstå och läsa av rummet och andra individer i rummet (Goffman 2020). Goffman beskriver intrycksstyrning som att människor som interagerar med varandra försöker styra hur de uppfattas av varandra. Goffman delar upp sättet att styra det intryck man gör i två kategorier: utsända uttryck och överförda uttryck. De utsända uttrycken har individer oftare större kontroll över, till exempel om socialarbetaren ler mot klienten. Överförda uttryck beskriver Goffman som det okontrollerbara, till exempel en okontrollerad nysning eller ett omedvetet kroppsspråk (Goffman 2020).

Goffman delar vardagslivet mellan främre och bakre regionen. Individen är sedd av andra i den främre regionen likt en skådespelare på teaterscenen. I den bakre regionen är inte individen sedd av samma människor som såg individen på den främre scenen. Det övriga runt scenframträdandet kallas för utsidan (Goffman 2020). I förhållande till den här uppsatsen skulle det kunna jämföras med en socialarbetare som har ett klientmöte i ett rum, i främre regionen. På väg tillbaka från klientmötet passerar socialarbetaren receptionisten, utsidan och går tillbaka till kontoret, bakre regionen.

3.2 Masken som en roll

I mötet mellan individer så antar individerna olika masker. Maskerna individerna antar är beroende av situationen som mötet äger rum i. Det sker en anpassning av beteendet i förhållande till flera variabler, till exempel var mötet äger rum eller vem mötet är med (Goffman 2020). En professionell socialarbetare behöver kunna ta på sig olika masker och anpassa sitt beteende samtidigt som det finns en förväntan på den professionella att vara just professionell. Klienten i samma möte tar i sin tur på sig en mask för att försöka tillfredsställa den professionellas krav vid serviceärenden (Goffman 2020). En klient som kommer in i ett

möte och söker ekonomiskt bidrag hos socialtjänsten men anländer till mötet i en sprillans ny Ferrari kommer att skapa en förväntan från den professionella att klienten inte har rätt till något ekonomiskt stöd.

3.3 Att tro på sin roll

Goffman beskriver hur man likt en skådespelare behöver tro på sin roll för att kunna spela den och för att få sin publik att tro på en. Han menar att om personen tror på den roll denne spelar och publiken också tror på rollen så kan skådespelaren tillslut bli övertygad själv och tro att rollen är äkta (Goffman 2020). Med andra ord, det Goffman menar är att socialarbetaren som tror på sig själv i sitt yrke kommer få en klient som tror på denne och detta kommer få socialarbetaren att ytterligare tro på sig själv. Detsamma gäller för klienten, om socialarbetaren tror på klienten så tror klienten på sig själv. Detta menar Goffman har både en god och en dålig sida. För den socialarbetare eller klient som tar en positiv roll kommer att ge och få ett positivt resultat. Medan det kommer att bli negativt för den socialarbetare eller klient som har en negativ roll eller som inte är övertygande i sin roll.

3.4 Fasader

Goffman menar att alla har en personlig fasad, genom sin yrkestitel, sin sociala rang, sina kläder, ansiktsuttryck, ålder, hållning och så vidare. Vissa delar av fasaden skiftar inte medan vi kan styra över andra beroende på hur vi vill visa oss för andra. Goffman delar även upp det som bildar fasaden i uppförande och uppträdande. Där uppförande är vilken roll aktören, som Goffman benämner det, räknar med att spela just nu och uppträdande är en signal om aktörens sociala status. Uppträdande och uppförande är något som ibland kan krocka, som till exempel när uppträdandet visar på en sak men uppförandet gör något annat. Uppträdandet kan till exempel visa en välklädd myndighetsperson medan uppförandet visar på en ostrukturerad slarver. Eller en klient som är motstridig och inte samarbetsvillig vid ansökan om försörjningsstöd, där uppträdandet visar på hjälpsökande men uppförandet visar på någon som kanske vill bråka. Goffman menar på att man behöver ha en uppsättning fasader för att klara sig i samhället (Goffman 2020). Som socialarbetare behöver man dessutom kunna se förbi fasaderna och glimta in bakom dem samtidigt som man måste hålla en god balans mellan sitt uppförande och uppträdande.

3.5 Intrycksstyrning

Goffmans menar att vi i våra roller är styrda av intryck, både som mottagare av intryck men även som sändare av dem. Som de aktörer Goffman anser oss vara försöker vi övertyga vår publik genom att övertyga dem så gott som möjligt om den roll vi spelar. Detta gör aktören genom att styra det intryck publiken får av denne, till exempel genom att ha rätt saker på sitt kontor, rätt kläder, rätt uttryck för rollen och situationen samt talar till exempel på rätt vis. Men människan är även styrd av de intryck vi mottar, vilket betyder att vi påverkas av vår omgivning, till exempel att en annan persons reaktion på det jag nyss sa gör mig irriterad eller glad. Vissa människor är bättre på att hålla tillbaka den omedvetna reaktionen medan andra visar den direkt. Intrycksstyrningen är inte något som vi till vardags är medvetna om, men i den främre regionen då när vi är i som mest inne i en roll och agerar för publiken, då styr vi intrycken vi sänder ut och intrycken vi tar emot från vår publik. Som socialarbetaren som är medveten om sitt röstläge, hur pennan hålls i handen, hur kroppen är vänd mot klienten, hur klientens röstläge är, klientens andning, kroppshållning och så vidare. Socialarbetaren styr intrycken hen sänder och tar emot under ett klientmöte för att bemöta klienten på bästa sätt och för att få reda på saker som klienten säger omedvetet. Goffmans teori om intrycksstyrning kan därför ge oss en bredare bild av hur social interaktion fungerar och hur personer medvetet och omedvetet försöker påverka hur de uppfattas av andra (Goffman 2020).

4. Metod

I det här kapitlet presenteras urvalsprocessen, genomförandet, bearbetning av materialet, undersökningens validitet och reliabilitet samt etiska överväganden. Här beskriver vi även hur vi planerat för att skapa innehållet i enkäten.

4.1 Förväntat resultat

Resultatet som vi har förväntat oss är baserat på tidigare forskning, våra valda teoretiska begrepp och hypoteserna vi har utformat. Den tidigare forskningen tillsammans med våra

valda begrepp låg till grund för skapandet av enkätundersökningen. Hypoteserna fanns inledningsvis inte med men efter uppmaning från handledare lades det till. Därför är frågorna inte helt anpassade utifrån hypoteserna. Det kan påverka validiteten i vårt resultat vilket vi är medvetna om. Den valda teorin låg även till grund för hur vi valde att genomföra studien. När tiden för enkätundersökningen var slut jämförde vi vårt förväntade resultat med det insamlade datamaterialet. I programmet Sunet Survey fick vi en första uppfattning av resultatet. Exporteringen av den insamlade datan till Jamovi gav oss en större bild. En av våra förväntningar på resultatet var att det skulle vara en överrepresentation av studenter som ansåg att socialarbetare bemöter klienter olika. Holm (2002) beskriver hur personal med längre socionomutbildning och längre arbetserfarenhet har ett bättre bemötande samt är bättre på att bemöta individen på ett för individen och situationen korrekt vis. Det individanpassade bemötandet är något som även SOU 2007:2 rapporten tar upp. En annan förväntning på resultatet utgår från att studenter skulle tycka att empati är en viktig egenskap att inneha som socialarbetare likt Holm (2002) beskriver. Sett till tidigare forskning (Eriksson 1999) trodde vi att fler skulle ha dåliga erfarenheter från hur socialarbetare bemöter klienter.

4.2 Vald metod och metodologiska överväganden

I insamlingen av vårt empiriska material har vi använt oss av en kvantitativ metod för att kunna utföra undersökningen och en enkät som riktades till socionomstudenter för att kunna samla in empirin. Detta för att under vår egen VFU kunde vi se att socialarbetare hade olika typer av bemötande mot klienter. Vi övervägde om vi skulle intervjua ett fåtal studenter men vi kom snabbt överens om att det var bättre att skicka ut en enkät digitalt för att nå fler respondenter och få ett större underlag för vår analys. Enkäten delades därför ut digitalt till socionomstudenter som är inskrivna på termin 5, 6 och 7 på Lunds universitet i Lund och Helsingborg. Med enkäten skulle vi inte heller riskera någon intervjuareffekt där vår närvaro kunde påverka den vi intervjuade (Bryman 2018, s. 287). I enlighet med Lunds universitets riktlinjer har vår enkät varit digital och vi har använt oss av Sunet Survey, detta har även ökat vårt spridningsområde och möjligheten till att nå ut till fler studenter än endast de vi själva möter på Campus Helsingborg.

Det insamlade materialet gav oss många möjligheter att hitta olika infallsvinklar till undersökningen. Vi har dock valt att korta ner och inte använda allt det insamlade materialet

då vi helt enkelt inte har plats för det. Vi har också valt att inte använda oss av alla diagram som vi har plockat fram då det lätt kan bli för många diagram att hålla reda på. Vi tycker själva att vi har hittat en bra nivå för att undersökningen ska hålla en bra nivå.

4.3 Urvalsprocess

Som tidigare nämnts vände vi oss till socionomstudenter som har genomfört sin VFU. Urvalet är ett så kallat bekvämlighetsurval då tillgängligheten till socionomstudenter är något som ligger oss nära till hands. Socionomstudenter som har gått termin 5,6 eller 7 har antingen genomfört eller genomför sin VFU inom socialt arbete när undersökningen har gjorts. Andra studenter som inte har genomfört en VFU inom socialt arbete är därför inte aktuella i att besvara den utskickade enkäten. Socionomstudenter som inte har påbörjat termin 5 har ännu inte genomfört sin VFU, därför är de inte heller aktuella som respondenter i den här undersökningen. Eventuellt skulle de som studerar på masternivå kunna ingå i urvalet, dock går det inte att säkerställa att de potentiella respondenterna har gjort VFU i närtid. Det går inte att säkerställa att de som besvarat enkäten och gick på termin sex eller sju har gjort sin VFU i närtid heller, men vi bedömer det som en högre sannolikhet. Respondenterna hade en vecka på sig att besvara enkäten och det gick ut två påminnelser. Påminnelserna var effektiva och svarsfrekvensen ökade kraftigt efter att påminnelsen gått ut. Totalt samlades 85 enkäter in.

4.4 Genomförande

Datamaterialet har först bearbetats i verktyget Sunet Survey som är ett enkätverktyg. Enkätverktyget tillhandahålls av Lunds universitet för studenter, lärare och forskare. I enkätverktyget byggdes frågorna upp med hjälp av täta diskussioner mellan oss studenter och handledare på kursen. Totalt ställdes 25 frågor till respondenterna. De första frågorna var av det mer personliga slaget där respondenterna fick besvara hur gamla de var och vilken arbetslivserfarenhet de ansågs ha. Mejladresser till respondenterna skickades från systemadministratören på Lunds universitet via brev. När dessa tagits emot lades mailadresserna in i Sunet Survey som automatiskt skickade ut mejl till respondenterna med en länk till vår enkät och en kortare presentation om enkäten, se bilaga 1. Påminnelser skickades

sedan ut med två dagars mellanrum till de som ännu inte besvarat enkäten, efter sju dagar stängdes enkäten ned. Enkätens svarsresultat sammanställdes nu i analysverktyget Jamovi.

4.5 Tillvägagångssätt

Under analysprocessen har datamaterialet först bearbetats i enkätverktyget “Sunet Survey”. Varje fråga hade olika värden för att matcha antalet svar, ja och nej frågor hade till exempel värde 1 och 0. Detta för att lättare kunna processa enkäten i statistisk- och analysverktyget Jamovi. När sluttiden för enkäten hade gått ut och respondenterna inte längre kunde besvara enkäten extraherades det insamlade datamaterialet. Datamaterialet gjordes om till en fil som sedan öppnades i Jamovi. Datamaterialet omvandlades inte som önskat där de olika värdena framgick. Värdena var istället 1 och 2 på alla frågor och delfrågor. Det gjorde analysen betydligt svårare då varje värde fick ändras manuellt, vilket var mycket tidskrävande. Tillslut fick vi rätt på det och kunde fortsätta analysera materialet. När det kom till vilket datamaterial vi skulle presentera i vårt resultat valde vi att fokusera på tre kategorier: Viktiga egenskaper hos en socialarbetare, Klientbemötande inom myndighetsutövning och Socialarbetarens inverkan på klienten. Vi anser att dessa tre kategorier sammanställer och ger en god helhetsbild av det mellanmänniskliga mötet som sker mellan socialarbetare och klient. Med kategorin kommunal myndighetsutövning ville vi undersöka om det fanns några märkbara skillnader mellan socialarbetares bemötande inom myndighetsutövning och icke-myndighetsutövning.

4.5.1 Bearbetning och analys av data

I denna del beskriver vi hur vårt insamlade material har använts, kodats och analyserats.

Frågorna som vi har ställt i enkäten är av olika karaktär och därför har vi också fått fram olika typer av variabler. Vi undersökte olika analystekniker för att hitta analystekniken som lämpar sig bäst för att kunna genomföra våra analyser av det insamlade materialet. Enkäten har frågor som är nominalvariabler. Ett exempel på en nominalvariabel är fråga 4 i bilaga 2 där respondenten får svara på inom vilken bransch respondenten hade sin VFU. Nominalvariabler kallas också för kategorivariabler vilket betyder att variablerna inte kan rangordnas. I enkäten finns det också ordinalvariabler och ett exempel på det är fråga 1 i bilaga 2. Där har respondenterna fått besvara vilken åldersgrupp de tillhör mellan 18-23, 24-29, 30-39 och 40+.

En ordinalvariabel är en variabel som kan rangordnas från yngsta gruppen 18-23 och äldsta gruppen 40+ där avståndet nödvändigtvis inte är lika stort (Bryman 2018).

Enkäten har också frågor som är dikotom variabel. Ett exempel på en dikotom variabel är fråga 5 i bilaga 2 i vår enkät som handlar om respondenten hade sin VFU där det utfördes myndighetsutövning. En dikotom variabel har bara värdet ja eller nej eller 1 och 2 (Bryman 2018).

Vår valda analys är en bivariat analys som har genomförts via korrelationstabeller. Korrelationstabeller är en flexibel metod som enkelt kan analysera samband mellan två variabler. En bivariat analys görs genom att undersöka hur två variabler relaterar till varandra. Vår bedömning är att korrelationstabeller går att applicera på våra ställda frågor. Det går att göra på frågorna som är flervalfrågor också, men det skulle göra tabellen extremt stor och svår att tolka. Vi har också gjort ett t-test både i frågan som gäller *viktiga egenskaper hos en socialarbetare* och i frågan som gäller *klientbemötande inom myndighetsutövning*. Ett t-test har använts för att vi vill jämföra medelvärdet mellan två grupper för att se om det finns en statistisk signifikant skillnad eller om resultatet är slumpmässigt. Ett t-test ger sedan ett p-värde och är p-värdet under 0.05 kan vi anta att det finns en statistisk signifikans mellan grupperna (Bryman 2018). Vi har valt att göra ett oberoende t-test då vi har tittat på två olika grupper, 18-29 och 30+ som vi kodade om från 18-23, 24-29, 30-39 och 40+.

Vi genomförde även en medelvärdesanalys i tabell 3 baserad på fråga 14 i bilaga 2 där respondenterna själva har kunnat välja vilka egenskaper de anser är bäst för en socialarbetare. Syftet med analysen var att undersöka hur yngre och äldre respondenter värderar viktiga egenskaper hos en socialarbetare. I kunskapsläget beskrivs vissa av egenskaperna som positiva samtidigt som vi själva har bedömt att andra egenskaper skulle kunna resultera i ett svar. Intressant nog har nästan alla respondenter kryssat i någon egenskap förutom de som är 30+ och det var egenskapen "principfast".

Sammanfattningsvis har vi använt oss av en kombination av olika analystekniker och gjort noggranna överväganden för att använda oss av den metod som vi har bedömt som mest lämplig för att kunna besvara våra frågeställningar och för att pröva hypoteserna. Vårt tillvägagångssätt har möjliggjort för oss att analysera och tolka materialet som vi har samlat in.

4.6 Validitet, reliabilitet (förtydligas)

I denna del förklarar vi begreppen validitet och reliabilitet samt deras betydelse för vår forskning.

Validitet är avgörande för att säkerställa att vi mäter det vi avser att mäta. Eftersom vi inte kan ändra de frågor som ställts till respondenterna i efterhand, måste det finnas ett tydligt samband mellan den valda teorin och genomförandet av studien. Om utförandet inte kopplas till det teoretiska perspektivet riskerar forskningen att få låg validitet (Hjerm, 2014). I vår studie utgörs mätinstrumentet av enkätens frågor som respondenterna har besvarat.

Reliabilitet handlar om kvaliteten på mätningen. En hög reliabilitet innebär att samma resultat skulle uppnås om undersökningen genomfördes på nytt, oberoende av vem som genomför den. Det är dock viktigt att notera att hög reliabilitet inte automatiskt garanterar hög validitet. Även om undersökningen är korrekt genomförd, kan den misslyckas med att mäta det som var avsett att undersöka och därmed inte fullt ut besvara frågeställningarna och hypoteserna (Hjerm, 2014).

Vid genomförandet av undersökningen kan mätningen delas in i tre huvudsakliga kategorier. För det första kan mätningen beskriva skillnader i variabler och respondenter, exempelvis hur olika generationer av socialarbetare uppfattas. För det andra ger mätningen en måttstock att förhålla sig till, och fungerar som ett konsekvent verktyg för att jämföra resultat oavsett tidpunkt eller genomförare. Trots detta kan resultaten förändras över tid, då normer och attityder bland socionomstudenter kan förändras. Vårt mål har varit att genomföra undersökningen på ett sätt som säkerställer konsekventa och tillförlitliga resultat. Slutligen är mätningarna nödvändiga för att kunna göra olika typer av beräkningar och uppskattningar (Bryman, 2018).

Även om vi strävar efter att uppnå så exakta resultat som möjligt, är det viktigt att erkänna att vissa mätfel är oundvikliga. Det kommer alltid att finnas variabler som skapar ett avstånd mellan insamlad data och den teoretiska ramen, men vår ambition har varit att minimera dessa fel (Barmark & Djurfeldt, 2020).

Vi har använt statistiska metoder som korrelationstabeller och t-test för att analysera vår data, och vi har noggrant beaktat potentiella felkällor, såsom bortfall och olika tolkningar av frågorna. För att minska dessa risker skickade vi påminnelser till de respondenter som ännu inte hade besvarat enkäten.

För att säkerställa extern validitet har vi diskuterat hur våra resultat kan generaliseras till andra socionomstudenter som har genomfört VFU. Urvalsprocessen utformades för att representera studenter vid Lunds universitet, vilket är avgörande för att kunna överföra resultaten till en bredare population.

Vi har även säkerställt att vi verkligen mäter det vi avser att mäta genom att noggrant definiera centrala begrepp som "bemötande" och "empati". Genom att använda etablerade och tidigare beprövade metoder har vi försäkrat oss om att våra verktyg verkligen fångar de aspekter vi vill undersöka.

Sammanfattningsvis har vi gjort vårt yttersta för att uppnå noggrannhet i vår forskningsmetod och strävat efter att säkerställa både hög reliabilitet och validitet i denna studie.

4.7 Etiska överväganden

Det finns flera etiska principer som svenska forskare är eniga om att ta hänsyn till när det genomförs undersökningar. Respondenter som deltar i undersökningar riskerar att ta skada av sitt deltagande. Därför har vi tagit extra stor hänsyn till respondenterna gällande den etiska principen i vår undersökning. Är undersökningen för personlig för respondenten omöjliggör det respondentens deltagande i undersökningen. En annan etisk princip som forskare behöver ta hänsyn till är att ge respondenten all information om forskningens syfte. Respondenterna ska också samtycka till sitt deltagande och deras personliga information ska hållas konfidentiell. Den information som samlas in från respondenten ska endast användas till undersökningens ändamål och får inte användas till något annat (Bryman 2018, s. 170). Globalt finns organisationer vars ändamål är att upprätthålla dessa etiska principer. I Sverige heter det Humanistisk-samhällsvetenskapliga forskningsrådet (HSFR) (numera Vetenskapsrådet) och år 1990 antog rådet fyra huvudkrav som varje enskild forskare behöver

förhålla sig till (Eldén 2020, s. 29). Eldén bekräftar att det är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Eldén 2020, s. 30–31).

Vi har gjort flera etiska överväganden. Inledningsvis var vår idé att rikta oss direkt mot klienter och fråga dem hur de upplever socialsekreterarens bemötande. I råd och anvisningar framgår det att människor som befinner sig i missbruk inte får kontaktas (Jacobsson 2024, s. 6). Därför har vi inte kunnat intervjua missbrukare då de anses vara en för utsatt grupp. Där och då fick vi ändra fokus just för att inte riskera att klienten hamnar i en sårbar situation. Lunds universitet har egna riktlinjer då “studentundantaget” infördes 2008, vilket innebär att studenters arbete inte ska etikprövas. Lunds universitet har tydliga riktlinjer för vad som kan anses som forskning. Studenter bedriver sällan forskning i lagens mening och då behövs ingen etikprövning. Studenter har dock fortfarande ett ansvar att förhålla sig till de etiska regler som hade gällt vid en etikprövning (Eldén 2020, s 37-39). Då blev istället vårt fokus att inrikta oss mot andra studenter.

Vi har gjort en enkät som besvaras frivilligt och enkäten går endast ut till socionomstudenter. För att få tag i socionomstudenters mejladresser har vi kontaktat Camilla Jönsson som är systemförvaltare på Ladok. Camilla Jönsson skickade ut mejladresser i pappersform som vi sedan lagt in i Sunet-Survey. Respondenternas mejladresser används endast inne i Sunet-Survey. I vårt utskick presenterade vi oss och informerade om uppsatsarbetet samt enkäten som respondenten gavs möjlighet att besvara, se bilaga 1. Samtycke ges per automatik när enkäten har fyllts i, vilket framgår av utskicket. Enkäten är anonym i Sunet-Survey, så det går inte att se vem som har svarat vad. Det går eventuellt att härleda vissa svar till enstaka personer då två frågor i enkäten handlar om respondentens ålder och vilken termin respondenten går. Då vi vill undersöka om det finns skillnader i hur äldre och yngre resonerar kring bemötande bedömer vi det som nödvändigt att ha med dessa frågor. Det ger oss också en större möjlighet att undersöka fler variabler. En respondent som besvarade enkäten var ensam om att kryssa i 50+ på fråga 1 i bilaga 9.2. Därför skapade vi en ny kategori som var 40+ då en ensam respondent inte skulle ge ett representativt resultat.

5. Resultat och analys

I det här kapitlet presenterar vi resultatet av vårt insamlade material med hjälp av bivariata och univariata beskrivningar. Syftet är att ge läsaren ett statistiskt perspektiv på materialet. Det statistiska materialet behövs också för att kunna analysera i det nästkommande kapitlet. Ett urval av frågorna kommer att presenteras i samband med tre teman som vi har valt ut. Dessa teman är: "Viktiga egenskaper hos en socialarbetare", "Klientbemötande inom myndighetsutövning" och "Socialarbetarens påverkan på klienten". Det insamlade materialet består av totalt 85 insamlade enkäter. Enkäten gick ut till totalt 378 socionomstudenter. Två enkäter kom tillbaka som felskick där vi misstänker att den aktuella mejladressen var fel. Det gick också ut två påminnelser som skickades ut till 325 respondenter första gången och 302 respondenter andra gången. Det innebär att vi fick en svarsfrekvens på 22.5 procent.

5.1 Bakgrundsvariabler

I det här avsnittet presenterar vi information om respondenterna som har besvarat enkäten. Den första frågan i enkäten syftade till att ta reda på respondenternas ålder. Detta för att kunna kategorisera och jämföra om yngre respondenter under 30 och äldre respondenter över 30 resonerar olika i vad som är viktigt i ett bemötande. Den andra frågans syfte var att ta reda på vilken termin respondenterna gick när frågorna besvarades. Respondenterna som gick termin 5 genomförde sin VFU när enkäterna besvarades. Respondenterna som gick termin 6 och 7 hade redan genomfört sin VFU.

Tabell 1. Åldersfördelning och termin

Termin	Ålder				Total
	18-23	24-29	30-39	40+	
Termin 5	10	9	6	1	26
Termin 6	17	8	4	6	35
Termin 7	10	9	1	4	24
Total	37	26	11	11	85

I tabellen framgår det att yngre mellan 18-23 år är överrepresenterade i att besvara enkäten bland samtliga studenter på terminerna 5,6 och 7. Då endast en person hade kryssat i 50+ har statistiken för 40-49 år och 50+ slagits samman och representerar istället 40+.

Respondenterna som gick termin 5 stod för 30,6 procent av svarsfrekvensen. För

respondenterna som gick termin 6 var siffran 41,2 procent. Av respondenterna som gick termin 7 var siffran 28,2 procent. Respondenterna som gick termin 6 gjorde egna undersökningar vilket kan förklara deras höga deltagande. Respondenterna kommer att jämföras med varandra åldersvis i våra utvalda teman.

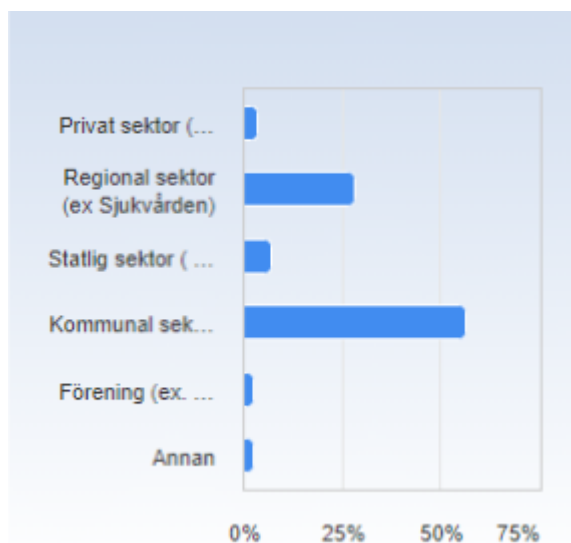
Vi ser även att det är av intresse för studien att lyfta fram vilken arbetslivserfarenhet respondenterna har inom socialt arbete.

Tabell 2. Tidigare erfarenhet av att jobba inom socialt arbete

Tidigare erfarenhet samlat	Ålder				Total
	18-23	24-29	30-39	40+	
Ja, mindre än 1 år	13	5	2	2	22
Ja, 1-5 år	6	16	0	2	24
Ja, 5-10 år	1	0	2	0	3
Ja, 10 år eller mer	0	0	1	2	3
Nej	17	5	6	5	33
Total	37	26	11	11	85

38,8 procent av respondenterna anser att de inte har någon tidigare arbetslivserfarenhet av socialt arbete. Sammanslaget med respondenterna som har mindre än 1 års arbetslivserfarenhet inom socialt arbete har en majoritet av respondenterna mindre än 1 års arbetslivserfarenhet. Det är hela 55 personer eller 64,7 procent av respondenterna. I kapitel 5.4 fördjupar vi oss i om det finns skillnader i hur respondenter med mer än 1 års arbetslivserfarenhet och respondenter med mindre än 1 års arbetslivserfarenhet resonerar kring socialarbetares bemötande.

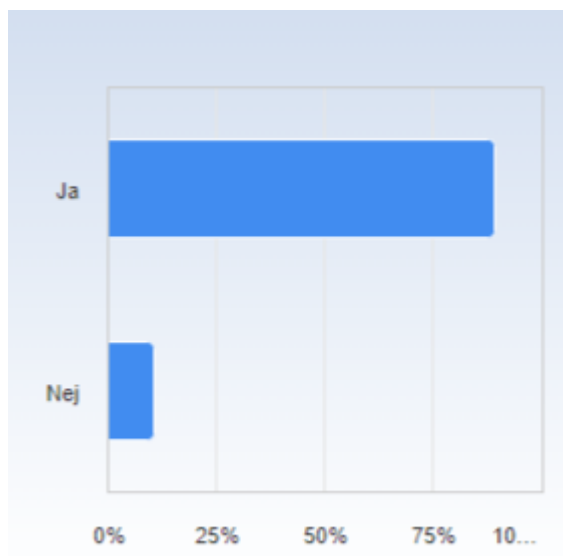
Diagram 1. Inom vilka branscher respondenterna har haft sin VFU (n=85)



Vi har även undersökt inom vilken sektor respondenterna har haft sin VFU. Respondenter som har haft sin VFU inom den kommunala sektorn är i majoritet då över 55 procent av respondenterna har haft sin VFU inom den kommunala sektorn. Det är betydligt fler än vi trodde att det skulle vara. Vi är förvånade över att så få hade sin VFU inom den statliga sektorn och i den privata sektorn. Det finns flera större privata företag som Humana som verkar inom socialt arbete. Det är anmärkningsvärt att så få av respondenterna hade sin VFU inom den statliga sektorn.

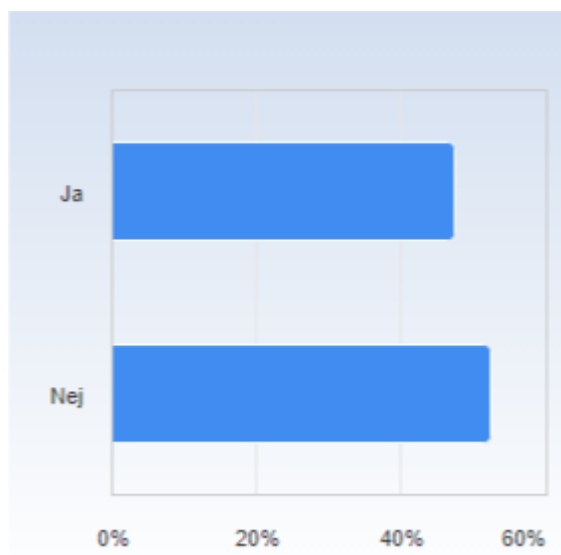
En annan bakgrundsvariabel som har undersökts är om respondenterna har varit nöjda med sin VFU.

Diagram 2. Respondenternas svar på om de var nöjda med sin VFU-placering. En respondent har svarat vet ej och syns därför inte i diagrammet (n=84)



En tydlig majoritet av respondenterna var nöjda med sin VFU-placering. Variabeln kommer senare att testas mot om det finns någon skillnad när respondenten har utfört myndighetsutövning. I nästa diagram har vi valt att undersöka om myndighetsutövning har utförts på respondenternas VFU.

Diagram 3. Har myndighetsutövning utförts på respondentens VFU? En respondent har svarat vet ej och syns därför inte i diagrammet (n=84)



Det framgår av diagrammet att nästan hälften av respondenterna har haft sin VFU där det utförs myndighetsutövning. Det ger oss möjligheten att undersöka vidare om det finns några samband mellan bemötande och att utföra myndighetsutövning i ett eget tema.

5.2 Vilka olikheter finns det mellan yngre och äldre socionomstudenters syn på viktiga egenskaper hos en socialarbetare?

I det första temat presenteras hur respondenterna ställer sig till viktiga egenskaper hos en socialarbetare. Här ville vi utforska om det fanns några skillnader i hur yngre och äldre respondenter tänker kring vilka egenskaper som är viktigast för en socialarbetare.

Respondenterna har även fått besvara vad som skiljer sig i bemötandet mellan äldre och yngre socialarbetare. Vi har inte definierat för respondenterna vad en äldre eller yngre socialarbetare är.

Tabell 2. Vilka egenskaper är viktigast för en socialarbetare? Frågan är ställd som en flersvarsfråga. (n=85)

Vilka egenskaper har du upplevt som viktigast för en socialarbetare? (Du kan kryssa i flera svarsalternativ)	Antal svar
Empatisk	80 (94,1%)
Tillmötesgående	48 (56,5%)
Tydlig	80 (94,1%)
Kunna skilja på arbete och privatliv	41 (48,2%)
Återhållsam	5 (5,9%)
Inte för engagerad	5 (5,9%)
Positiv	38 (44,7%)
Flexibel	63 (74,1%)
Principfast	10 (11,8%)

Att vara tydlig och empatisk upplevs nästan av alla respondenter som de viktigaste egenskaperna en socialarbetare kan ha. Därav blir det nästan omöjligt att undersöka om respondenternas ålder spelar någon roll. Vi fortsatte att undersöka om det fanns skillnader på

hur gamla respektive unga resonerar kring viktiga egenskaper i en medelvärdesanalys. Därför har vi gjort om de tidigare åldersgrupperna (tabell 1) till 18-29 och 30+ samtidigt som namnen har ändrats till 18-29 och 30+.

Tabell 3. Medelvärdesanalys på grupperna 18-29 år och 30+ som anser att vissa egenskaper är viktigare än andra (n=85)

Egenskaper	18-29	30+
Empatisk	1.06	1.05
Tillmötesgående	1.37	1.64
Tydlig	1.06	1.05
Skilja på arbete & privatliv	1.49	1.59
Återhållsam	1.94	1.95
Inte för engagerad	1.95	1.91
Positiv	1.54	1.59
Flexibel	1.27	1.23
Principfast	1.84	2

När ett medelvärde är närmare 1 så anses det vara en viktig egenskap för grupperna i sin helhet. Ett medelvärde närmare 2 betyder att det inte är en viktig egenskap för respondenterna i de olika grupperna. Färgkoderna i tabellen styrker om grupperna anser att det är en viktig egenskap eller inte. En vit ton är viktig och är närmare 1 samtidigt som svart är närmare 2 och anses inte vara en viktig egenskap. I resultatet kan vi se att det finns stora likheter mellan grupperna. I medelvärdesanalysen är det störst skillnad i egenskapen tillmötesgående där respondenter mellan 18-29 år anser att det är en viktigare egenskap än respondenterna som är 30+.

För att undersöka det vidare bestämde vi oss för att undersöka om respondenter anser att det finns skillnader i hur äldre och yngre socialarbetare arbetar. Av de 53 som svarat ja eller nej på frågan har 68 procent upplevt att det finns en skillnad mellan yngre och äldre socialarbetares klientbemötande. Därför undersöker vi vidare vilka skillnader som respondenterna upplever.

Tabell 4. Skillnader i yngre och äldre socialarbeters klientbemötande (n=36)

På vilket vis skulle du säga att de yngre skiljer sig från de äldre? Du kan välja flera alternativ	Antal svar
De är trevligare mot sina klienter	19 (52,8%)
De är tydligare i klientmötet	8 (22,2%)
De är mer tillmötesgående gentemot sina klienter	18 (50,0%)
De är mer likgiltiga inför sina klienters situation	5 (13,9%)
De är mer principfasta	6 (16,7%)
De är rädda för att ta beslut	13 (36,1%)
De fattar beslut för snabbt	1 (2,8%)
Summa	70 (194,4%)

Som det framgår i tabellen är frågan ställd på ett sådant sätt att respondenterna kan kryssa för flera alternativ. Därför undersöker vi hur 18-29 kontra 30+ respondenter väljer att besvara frågan.

Tabell 5. Hur yngre socialarbetare skiljer sig från äldre socialarbetare med egenskapen mer tillmötesgående

Ålder	Hur skiljer sig yngre: Mer tillmötesgående		Total
	Ja	Nej	
18-29	18	11	29
30+	0	7	7
Total	18	18	36
χ^2 Tests			
	Value	df	p
χ^2	8.69	1	0.003
N	36		

Den största skillnaden lokaliserades i att gruppen unga tycker att yngre socialarbetare är mer tillmötesgående mot klienten. Samtidigt är det ingen som har kategoriserats som gammal som svarar att yngre socialarbetare skulle vara mer tillmötesgående än äldre socialarbetare.

Korstabellanalysen gav p-värdet 0.003. Det innebär att vi kan förkasta nollhypotesen då värdet är under 0.05. Det innebär samtidigt att det finns ett samband mellan att yngre respondenter tycker att yngre socialarbetare är mer tillmötesgående. Därför kan vi samtidigt avfärda vår hypotes att socionomstudenter som har haft VFU inom socialt arbete anser att äldre socialarbetare har bättre klientbemötande då detta inte stöds av enkätsvaren. Det är också värt att påpeka att även om p-värdet är lågt så är det endast 18 respondenter av 85 som

har svarat att yngre socialarbetare är mer tillmötesgående. Därav ska resultatet tolkas med viss försiktighet. I nästa steg undersöker vi hur respondenterna har upplevt om äldre socialarbetare är mer tillmötesgående än yngre socialarbetare. Under besvarandet av frågeställningen “Vilka olikheter finns det mellan yngre och äldre socionomstudenters syn på viktiga egenskaper hos en socialarbetare?”, gör vi även en analys av varför det kan vara så att personer anser att jämngamla socialarbetare har ett bättre bemötande än socialarbetare i en annan ålderskategori.

Tabell 6. Äldre socialarbetare är mer tillmötesgående än yngre

Ålder	Hur skiljer sig äldre: Mer tillmötesgående		Total
	Ja	Nej	
18-29	5	24	29
30+	2	5	7
Total	7	29	36
χ² Tests			
	Value	df	p
χ ²	0.462	1	0.497
N	36		

Det är så få som har svarat att äldre är mer tillmötesgående vilket gör det svårt att jämföra mot tabell 5. Hade fler äldre respondenter svarat att äldre socialarbetare är mer tillmötesgående så hade det gått att analysera mer. P-värdet kategoriseras som högt då det är över 0.05 och det innebär att det är mer sannolikt att svaren är slumpmässiga från respondenterna och därför ingen statistisk signifikant skillnad. Då en majoritet av respondenterna är mellan 18-23 år gamla så kan deras uppfattning av vad en äldre socialarbetare innebär skilja sig kraftigt från respondenterna som är 40+. Det skulle kunna vara så att respondenterna mellan 18-23 år ser socialarbetare som är under 30 år gamla som yngre socialarbetare och de över 30 år som äldre socialarbetare. Samtidigt så kan de som är 40+ tänka att en äldre socialarbetare är 60 år gammal. Det går därför inte att säga vad respondenterna menar med yngre och äldre socialarbetare. Vi tycker att det ter sig naturligt att respondenter under 30 år tänker att jämnåriga socialarbetare kategoriseras som yngre. Det finns flera variabler som spelar in i vad som skulle kunna vara en yngre eller äldre socialarbetare. En annan variabel är att respondenterna som har besvarat enkäten kan se sig som yngre socialarbetare efter examinationen utifrån att de har begränsad erfarenhet av socialt arbete.

5.2.1 Svar på frågeställning

I det stora hela finns det inga markanta skillnader mellan de två ålderskategoriernas syn på viktiga egenskaper hos socialarbetare. Vi har kunnat se att socionomstudenter under 30 år anser att tillmötesgående är lite viktigare än vad socionomstudenter 30 år och uppåt menar. Vi kan även se att några i den yngre ålderskategorin valde principfast som en viktig egenskap, något igen i den äldre ålderskategorin gjorde. Men som tidigare nämnt, i det stora hela är de båda ålderskategorierna relativt samstämmiga över vilka egenskaper som är viktiga hos en socialarbetare. Detta kan förklaras med Goffmans teori om roller, då socialarbetaren är en tydlig roll. I den meningen att personen som socialarbetare har en tydlig uppfattning om hur hen ska uppföra sig för att vara övertygande i sin roll samt att klienten har en tydlig uppfattning om hur en socialarbetare uppför sig. Alla människor har nog en hyfsat tydlig bild av hur en socialarbetare ser ut och hur ett socialkontor ser ut. Det vi vill ha sagt med det här är att anledningen till att socionomstudenters syn på viktiga egenskaper hos en socialarbetare inte skiljer sig nämnvärt åt mellan de två ålders kategorierna är att den förväntade bilden av rollen socialarbetare redan är så fastställd.

Holm (2002) beskriver som tidigare nämnt professionell attityd och att yrkesverksamma med utbildning och längre erfarenhet tenderar till att hålla en bättre professionell attityd gentemot klienter. Att det skiljer sig mellan de under 30 och de över 30 tror vi att det till viss del kan handla om okunskap men även om faktumet att inte alla är bekväma med att ifrågasätta eller ställa frågor som kan verka ifrågasättande.

Respondenter i åldern 18-29 var majoritet i gruppen med ingen arbetserfarenhet, vilket i sig inte är konstigt men nämnvärt. Detta får oss att fundera över om det kan vara så att respondenternas föredragna egenskaper är för att de saknar just arbetserfarenhet och oförståelse för systemet och den professionelles bemötande. Om vi åter använder oss av Holm (2002) som exempel så pekar svaren på att Holms förklaring är rimlig, de yngre respondenterna finner yngre socialarbetare trevligare och tillmötesgående medan de äldre respondenterna ser att de har svårt att fatta beslut. Tillmötesgående är en egenskap som kan ses både som positiv och negativ, frågan är däremot vilket det bör ses som i ett yrkessammanhang. De yngre respondenterna svarade även att de äldre var principfasta och

frågan här är om de med principfasta menar att de är hårdare eller att de är mer professionella?

5.3 Varför skiljer sig socialarbetarens klientbemötande vid myndighetsutövning respektive icke-myndighetsutövning?

Det framgår att en majoritet av studenterna har gjort sin VFU inom kommunala verksamheter i diagram 1. Därför har vi i det här avsnittet undersökt om respondenter som har haft sin VFU där det har utförts myndighetsutövning resonerar på ett annat sätt. I diagram 3 framgick det att 40 personer hade sin VFU på en plats där det utfördes myndighetsutövning. De som har svarat nej eller vet inte på frågan är inte aktuella och tas därför bort i kommande kapitel.

Tabell 7. Respondenternas ålder och om det utfördes myndighetsutövning på deras VFU

Ålder	Myndighetsutövning		Total
	Ja	Nej	
18-23	19	17	36
24-29	6	20	26
30-39	7	4	11
40+	8	3	11
Total	40	44	84

I tabellen blir det tydligt att det finns en överrepresentation av respondenterna mellan 18-23 år som har haft sin VFU där det har utförts myndighetsutövning. I tabell 3 framgår det att respondenter under 30 år och över 30 år tänker väldigt lika gällande viktiga egenskaper och yngre och äldre socialarbetarens egenskaper. Ett svar som skiljer sig åt är att respondenter under 30 år anser att yngre socialarbetare är mer tillmötesgående som visar en statistiskt signifikant skillnad. Därför vill vi undersöka om det finns några skillnader när fokus är på variabeln myndighetsutövning. I nästa tabell har vi undersökt om det finns några skillnader på om respondenterna har fått vara kritiska utifrån om de har haft sin VFU där det utförs myndighetsutövning eller inte.

Tabell 8. Respondenter som kunde vara kritiska på sin VFU där det utfördes myndighetsutövning

Vara kritisk	Myndighetsutövning		Total
	Ja	Nej	
Ja	37	41	78
Nej	2	3	5
Total	39	44	83

Nästan alla respondenter som har haft sin VFU inom myndighetsutövning har kunnat vara kritiska och ifrågasätta arbetsmetoder och bemötande. I nästa steg undersökte vi hur många socialarbetare som respondenterna har fått följa under sin VFU.

Tabell 9. Antalet socialarbetare respondenterna fick följa under sin VFU

Antal socialarbetare	Myndighetsutövning		Total
	Ja	Nej	
1	6	16	22
2	13	14	27
3	5	6	11
4	3	2	5
5 eller fler	13	6	19
Total	40	44	84

I tabellen framgår det att de som hade sin VFU där det utförs myndighetsutövning fick till stor del följa två eller fem socialarbetare eller fler. Utgångspunkten är att socionomstudenter ska följa en eller två socialarbetare under sin VFU; att så många respondenter svarar att de fick följa mer än två socialarbetare kan bero på flera faktorer. I vissa fall kan det vara att möten med vissa klienter är för känsliga och socionomstudentens närvaro kan påverka mötet negativt. En annan faktor skulle kunna vara att socialarbetare arbetar med hög stress. Stressen kan innebära att socialarbetaren lämnar över socionomstudenten till andra socialarbetare att följa under tiden den tilltänkta handledaren gör något annat. Socionomstudenten som har flera socialarbetare att följa kan uppleva det som både negativt och positivt. Positivt i den bemärkelsen att socionomstudenten kan lära sig från flera och negativt i den bemärkelsen att socionomstudenten inte utvecklar fördjupade kunskaper. Vidare har vi undersökt om socionomstudenter anser att socialarbetare gör skillnader i sitt bemötande där det utövas myndighetsutövning jämfört med där det inte sker myndighetsutövning.

Tabell 10. Bemöter socionomstudenters handledare olika på VFU där det utförs myndighetsutövning. De som har svarat vet ej, är inte med

Bemöter handledare olika	Myndighetsutövning		Total
	Ja	Nej	
Ja	35	30	65
Nej	4	12	16
Total	39	42	81
χ² Tests			
	Value	df	p
χ ²	4.28	1	0.039
N	81		

I tabellen framgår det att 35 av 39 som har haft sin VFU på en myndighet tycker att deras handledare bemötte klienterna olika. Det fastställer att handledare i högre grad bemöter olika på VFU där det har utförts myndighetsutövning. Det är totalt 35 respondenter som har besvarat att handledare bemöter olika inom myndighetsutövning. Det är inte någon större skillnad, men det finns en skillnad. P-värdet är under 0.05 och det innebär att vi kan säga att det finns ett samband mellan variablerna. Det innebär att vi kan bekräfta vår hypotes om att Socionomstudenter som har genomfört sin VFU inom myndighetsutövning uppfattar i högre grad att socialarbetare bemöter klienter på olika sätt, jämfört med socionomstudenter som har haft sin VFU inom andra områden.

I nästa tabell har vi undersökt om det är positivt eller negativt att bemöta klienter på olika sätt.

Tabell 11. Samband mellan om socialarbetarens bemötande var positivt eller negativt för klienten och myndighetsutövning

Positivt eller negativt bemötande	Myndighetsutövning		Total
	Ja	Nej	
Negativt	5	6	11
Positivt	30	24	54
Total	35	30	65
χ² Tests			
	Value	df	p
χ ²	0.375	1	0.54
N	65		

I tabellen ovan är det större skillnader på respondenternas svar om det var positivt eller negativt att kunna bemöta olika. Inom myndighetsutövning är fler positiva till socialarbetarens förmåga att bemöta olika. P-värdet är betydligt högre än 0.05 och det innebär att vi inte kan säga att det finns ett samband mellan variablerna. Hade p-värdet varit under 0.05 hade vi kunnat förstärka tabell 10. Då hade vi kunnat bekräfta att socialarbetare tenderar att anpassa sig bättre efter klienter samtidigt som de bemöter klienterna mer positivt.

I nästa tabell vill vi undersöka om det finns ett samband mellan om studenten var nöjd med sin VFU och upplevde om socialarbetaren hade ett positivt eller negativt bemötande.

Tabell 12. Samband mellan om respondenterna var nöjda med sin VFU och socialarbetare hade ett positivt eller negativt bemötande mot klienter

Nöjdhet	Positivt eller negativt bemötande		Total
	Negativt	Positivt	
Ja	8	50	58
Nej	3	4	7
Total	11	54	65
χ² Tests			
	Value	df	p
χ ²	3.75	1	0.053
N	65		

I tabellen framgår det inget större samband om respondenterna var missnöjda med sin VFU och negativt inställd till hur socialarbetare bemöter klienter. P-värdet är över 0.05 och därför kan vi säga att det finns ett samband mellan variablerna. Det innebär att vid en ny undersökning så hade vi kunnat undersöka förhållandet noggrannare. Istället har vi valt att undersöka hur respondenterna resonerar kring hur socialarbetare pratar om klienter.

Tabell 13. Säger socialarbetaren något i samtal med klienten och något annat bakom kulissen tillsammans med om det har utförts myndighetsutövning

Säger en sak i samtal med klient och något annat bakom kulissen		Myndighetsutövning		Total
		Ja	Nej	
Ja		31	33	64
Nej		8	8	16
Total		39	41	80
χ^2 Tests				
		Value	df	p
χ^2		0.0125	1	0.911
N		80		

Inom myndighetsutövning så blir det tydligt att respondenterna tycker att socialarbetaren säger en sak i samtal med klienten och en annan sak bakom kulissen. Det skiljer sig dock inte nämnvärt utifrån respondenterna som har haft sin VFU där det inte utförs myndighetsutövning. Samtidigt är p-värdet högt och det innebär att det kan vara en ren slump att resultatet är som det är. Oavsett vill vi undersöka vidare vad som sägs bakom kulisserna.

Tabell 14. Sammanslagning av vad som sägs bakom kulisserna samtidigt som det har utförts myndighetsutövning

Vad sägs bakom kulissen?		Myndighetsutövning		Total
		Ja	Nej	
Både positiva och negativa saker		27	28	55
Ofta negativa saker om klienten		4	5	9
Positiva saker		9	11	20
Total		40	44	84
χ^2 Tests				
		Value	df	p
χ^2		0.139	2	0.933
N		84		

Det vanligaste svaret är att socialarbetare säger både positiva och negativa saker om klienterna. Vi ser inga indikationer på att det skiljer sig särskilt mycket på bemötande inom

myndighetsutövning och annat socialt arbete utifrån svarsfrekvensen. Även p-värdet är högt vilket fastställer att det inte finns ett signifikant samband mellan variablerna. Det kan också förklaras av att studien handlar om klientbemötande, hade det istället handlat om dokumentation eller andra arbetsuppgifter hade det säkerligen kunnat vara större skillnad. Samtidigt är det tuffare för socialarbetare att arbeta på arbetsplatser där det utförs myndighetsutövning. Socialsekreterare som utför myndighetsutövning löper en stor risk att utsättas för både hat och hot (Wihlborg, 2018) (Erkers & Holmblad 2024).

5.3.1 Svar på frågeställning

Som ovan nämnt riskerar socialarbetare med myndighetsutövning som arbetsuppgift att utsättas för hot och våld i högre grad än socialarbetare som inte utför myndighetsutövning på sitt arbete. Detta kan även vara en förklaring till varför det är en skillnad i bemötande av socialarbetare i yrken som utför myndighetsutövning respektive icke-myndighetsutövning. Om vi applicerar Goffmans teorier om roll och intrycksstyrning på socialarbetare som utför myndighetsutövning respektive icke-myndighetsutövning skulle det kunna se ut så här; socialarbetare med myndighetsutövning som arbetsuppgift möter i högre utsträckning hotfulla klienter vilket innebär att den roll socialarbetaren måste agera är rollen av en bestämd socialarbetare som är rättvis men som inte ger vika, socialarbetaren måste själv tro på rollen samt få klienten att tro på rollen. Detta innebär att vissa mildare alternativa bemötande inte är möjliga. Socialarbetaren kan inte först vara mjuk, mild och försöka vara kompis för att sedan ge besked om till exempel ett LVU. Allt för att inte tappa trovärdigheten i sin roll som socialarbetare. Som Goffman beskriver behöver aktören styra de intryck denne sänder ut till sin publik för att vara övertygande. Just därför kan socialarbetaren i sådana här situationer behöva vara "hårdare" än en socialarbetare som inte utför myndighetsutövning samt vara mer medveten om de intryck hen sänder ut och de intryck klienten sänder ut.

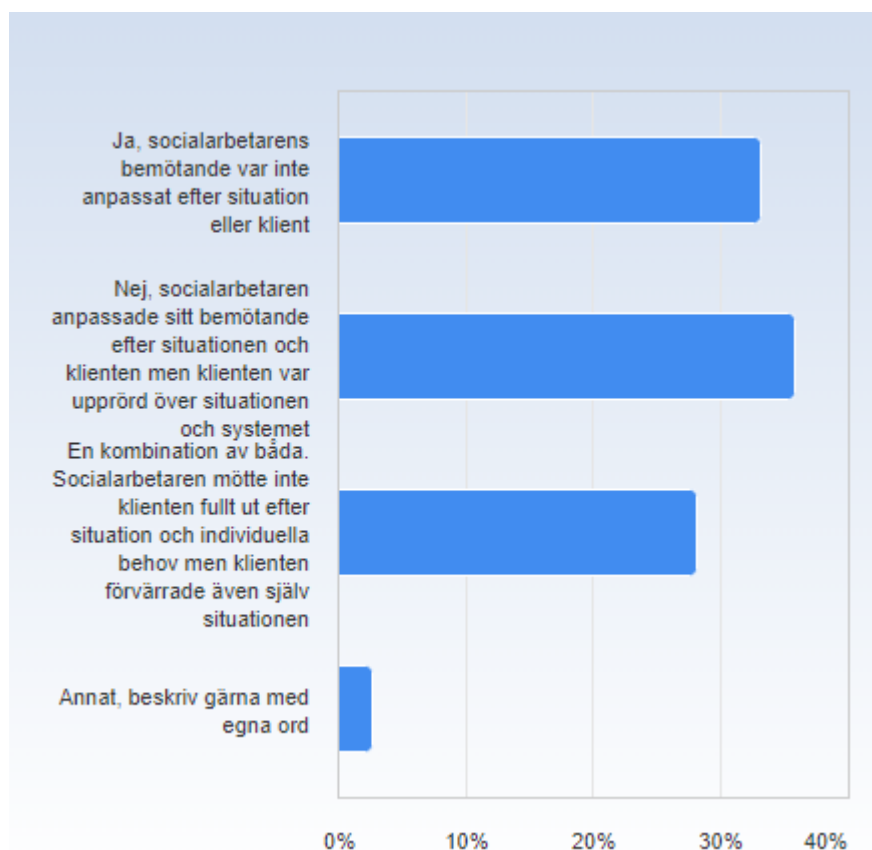
5.4 Hur har studenterna upplevt socialarbetarnas klientbemötande under den verksamhetsförlagda utbildningen?

En del av enkäten hade frågor där fokus låg på respondentens observationer gällande socialarbetarens förmåga till alliansbyggande och bemötande. Respondenterna har även fått

besvara om socialarbetare har bemött klienter på olika sätt. I den första delen av det här temat presenteras om socialarbetare har mött klienter på olika sätt.

Strax över 80 procent av respondenterna har upplevt att socialarbetare bemöter klienter olika. Nästan 90 procent av respondenterna har upplevt att socialarbetaren har anpassat sitt bemötande utifrån klienten. Har klienten under mötet bedömts vara rädd, ledsen, arg, hotfull eller glad så förändrar socialarbetaren sitt klientbemötande. För att förstå om det är positivt eller negativt att socialarbetare kan anpassa sitt bemötande frågade vi respondenterna om just det. Över 80 procent av respondenterna upplevde det som positivt att socialarbetaren kunde anpassa och bemöta klienter på olika vis. Det hade varit intressant att veta varför de respondenterna som upplevde att socialarbetarens förmåga att behandla klienterna olika ses som något negativt. Respondenterna fick vidare besvara en fråga kring om det fanns tillfällen under klientmöten då klienten påverkades negativt av socialarbetaren. Det är en ganska splittrad respons då 52 procent av respondenterna anser att klienten påverkades negativt av socialarbetaren. Samtidigt svarar 48 procent av respondenterna att klienten inte har påverkats negativt av socialarbetaren. De respondenter som svarade att socialarbetaren påverkade klienten negativt fick därför en följdfråga för att fördjupa ytterligare vad som har varit negativt. Respondenterna som ansåg att socialarbetaren inte påverkade klienten negativt fick ingen följdfråga.

Diagram 4. Berodde den negativa påverkan på klienten enligt respondenten på socialarbetarens bemötande eller fanns där andra faktorer (n=39)



I den här frågan har respondenterna olika erfarenheter från sin VFU. Det är intressant att socialarbetarens bemötande inte alltid har anpassat sig efter klienten eller situationen. Det är egentligen bara 35,9 procent som tycker att socialarbetaren anpassade sitt bemötande efter klienten på ett mycket positivt sätt. Där är även en respondent som har beskrivit med egna ord:

“När det inte blir tydligt så påverkar det klienten med att de går med andra förhoppningar och inte förstår situationen fullt ut”

Respondenten som själv har skrivit tycker att tydligheten mot klienten är viktig för att klienten ska förstå. Klienten riskerar annars att gå med förhoppningar som socialarbetaren redan vet inte kommer infalla. Det kan i sin tur påverka klienten negativt i framtida möten med socialarbetare.

Vi vände istället på frågan för att undersöka om socialarbetarens bemötande mot klienten påverkade klienten positivt. Det är nästan 98 procent av respondenterna som anser att socialarbetaren hade förmågan att påverka klienten på ett positivt sätt. Vi frågade då respondenterna vad socialarbetaren gjorde för att påverka klienten positivt. Strax under 70 procent av respondenterna har upplevt att socialarbetarens bemötande mot klienten var viktigt för att påverka klienten positivt. Det är cirka 30 procent av respondenterna som har svarat att socialarbetarens bemötande i kombination med positiva besked var anledningen till att mötet blev positivt för klienten. Det är två respondenter som har gett ett annat svar varav den ena respondenten svarar att det till mesta del beror på det positiva beskedet klienten fick under mötet. En respondent har beskrivit med egna ord:

“Svårt att applicera på min vfu-plats då inga ”besked” ges, går som skolkurator.”

En tydlig tolkningsfråga om vad ett besked innebär. Frågan är ställd med viss tolkningsfrihet på vad ett besked är för något. Ett positivt besked en kurator kan ge är i kontakt med föräldrar till exempel.

Vi fortsatte att undersöka om respondenterna kunde se ett samband mellan socialarbetarens bemötande och alliansbyggandet med klienten. En överväldigande majoritet svarar att socialarbetarens bemötande har ett samband med alliansbyggandet med klienten. Det var cirka 57 procent av respondenterna som svarade att klienten behöver vara mottaglig samtidigt som socialarbetaren bemöter klienten på rätt sätt för att kunna bygga en allians med socialarbetaren. Strax över 40 procent anser att när socialarbetarens bemötande var rätt anpassat efter klienten och situationen så formades alliansen snabbare. Det är ett resultat som var väntat utifrån tidigare forskning. Ett dåligt bemötande bygger inte heller några broar (Weiner Thordarson, 2014). En person har svarat att socialarbetarens bemötande hade någon större innebörd för alliansbyggandet. Respondenterna har också fått besvara frågan om det huvudsakligen berodde på socialarbetaren om mötet med klienten skulle bli bra. Även på den här frågan är en överväldigande majoritet eniga i att socialarbetaren har en betydande roll för att ett möte med klienten ska bli bra. Endast en person anser att det är klientens mottaglighet som är viktig för mötet. Detta resultat var också väntat sett till tidigare forskning. Genom att analysera de svar vi fått på frågorna om socialarbetarens klientbemötande och dess innebörd för klientmötets utgång kan vi bekräfta vår hypotes Socionomstudenter anser att socialarbetarens bemötande har en påverkan på hur mötet med klienten går. Däremot visar även

svaren att det inte endast är socialarbetarens bemötande som avgör klientmötets utgång. Vi kan inte testa det genom ett t-test då frågan är ställd på ett sätt som inte är anpassat för att mäta den statistiska signifikansen.

Den sista frågan som respondenterna fick besvara handlar om hur de tänker vad klienter skulle mena med ett gott bemötande. Frågan är ställd som en flersvarsfråga, därav är där fler svar än antal respondenter.

Diagram 5. Respondentens tankar kring hur klienter resonerar kring ett gott bemötande. (n=85)

Vad tror du att klienterna hade menat med ett gott bemötande? Du kan kryssa i fler alternativ	Antal svar
Att socialarbetaren alltid är vänlig oavsett bemötande från klient.	56 (65,9%)
Att socialarbetaren alltid gör som klienten vill.	8 (9,4%)
Att socialarbetaren har koll på ärendet och vet vad hen talar om.	68 (80,0%)
Att socialarbetaren gör det som är bäst för ärendet men kanske inte alltid det som klienten vill.	28 (32,9%)
Annat, beskriv gärna med egna ord	10 (11,8%)
Summa	170 (200,0%)

Respondenterna svarar lite olika här, men en majoritet är eniga i att socialarbetaren behöver anpassa sig och vara trevlig även om klienten är otrevlig. Respondenterna är också i stora drag eniga i att det är viktigt för klienten att socialarbetaren har koll på ärendet och vet vad hen talar om. Det är märkbart att åtta respondenter har inställningen att klienten tror att ett gott bemötande definieras av att få precis som klienten vill. Det skulle vi gärna vilja undersöka vidare i framtiden. Det skulle kunna vara som så att respondenterna som har svarat så pass negativt om klienter har en dålig bild av socialt arbete. Respondenterna kan också ha fått dåliga erfarenheter från sin VFU. Vi tror åtminstone inte att klienter menar att socialarbetaren alltid ska göra som klienter vill för att känna att de får ett gott bemötande. Det är också 10 respondenter som har beskrivit med egna ord om vad de tror att klienter menar med ett gott bemötande. Vi har valt ut några stycken då det är en ganska stor enighet från respondenterna i vad de tror. Här följer några exempel:

“Beror på. Vissa kan möjligtvis uppleva ett gott bemötande vara att socialarbetaren är trevlig och gör det som klienten anser vara rätt. Åtminstone tror jag att de flesta hade resonerat så när det väl sker. Andra kan möjligtvis i efterhand se

att en socialsekreterare behövt vara lite hårdare ibland och ibland mjuk och trevlig samt har förståelsen i efterhand att socialsekreteraren agerade rätt och bäst för klienten, trots att det i stunden gick emot klientens tankar. Men tror det är långt ifrån alla som kan se det så.“

Här resonerar en respondent tydligt om hur en klient, med hjälp av reflektion, kan förstå i framtiden att bemötandet från socialarbetaren upplevdes dåligt för stunden men sedan visade sig vara rätt för denne. Respondenten tror dock inte att det är så många klienter som skulle kunna resonera så. Då vi har egna erfarenheter av socialt arbete så kan det ligga något i det respondenten resonerar kring. Andra respondenter resonerar också kring hur klienter skulle tänka om vad ett gott bemötande innebär:

“Att socialarbetaren gör en delaktig så långt det går.”

“Tydlighet och transparens”

Sammanfattningsvis är det flera respondenter som beskriver att socialarbetare behöver vara respektfulla mot klienter som en viktig del i att bemöta klienter. Flera respondenter beskriver också att socialarbetare behöver vara tydlig i möte med klienter. Det är spännande att ingen av de 12 respondenter som har skrivit egna svar inte nämner något om empati eller tydlighet. Det var annars en viktig egenskap för socialarbetare i tabell 2. Det skulle dock kunna förklaras i att respondenterna kan ha tänkt att klienter inte reflekterar om hur empatisk en socialarbetare är. Klienten tänker kanske mer på de praktiska delarna som att vara insatt i ärendet. Tre respondenter beskriver delaktighet som en viktig del i att bemöta klienter. Om klienten själv kan komma på egna lösningar på sina problem så blir också lösningarna tydliga för klienten. Av egen erfarenhet vet vi att det finns sätt att jobba där klienten blir mer involverad i sin egen vård. Ett sådant arbetssätt är *signs of safety* där socialarbetare jobbar med extrem tydlighet och transparens.

5.4.1 Svar på frågeställning

Studenterna uppgav att socialarbetare något oftare bemötte klienter på olika vis och majoriteten såg detta som något positivt. Detta kan jämföras med Goffmans (2020) teori om

maskerna, där socialarbetaren anpassar sitt beteende efter den klient och situationen denne möter. Det framkom även att socialarbetare sa en sak till klienten och sedan en annan efter mötet vilket kan förklaras med Goffmans princip om den främre och bakre regionen, där socialarbetaren talar på ett speciellt sätt inför klienten, främre regionen, och på ett mer avslappnat kollegialt vis efter mötet, den bakre regionen. Som Goffman (2020) jämför sin teori som en teater med framför och bakom scen och skådespelarens olika masker, kan vi i resultatet av vår studie se att socionomstudenter pekar på att det de kan se som goda egenskaper hos en bra socialarbetare är de som kan möta klienten på deras nivå. Framförallt kan vi se att Goffmans teori om intrycksstyrning går att applicera på socialarbetarens olika sätt att bemöta olika klienter. Som Goffman beskriver intrycksstyrning så är det socialarbetarens sätt att få klienten att uppfatta denne på det sätt denne själv vill, att få klienten att undermedvetet uppfatta socialarbetaren på det vis socialarbetaren vill. Socialarbetaren anpassar sitt bemötande beroende på vilken klient han eller hon möter, för att bäst svara mot klientens individuella behov och situation. Att ha ett bemötande gentemot sina klienter och sedan ett annat förhållningssätt gentemot sitt ärende under samtal med sina kollegor är även något Weiner Thordarson (2018) beskriver med sin teori om internt och externt bemötande. Att tala om sina klienter på kafferasten kan ses som negativt men återkoppling från sina kollegor på ett ärende är något viktigt för socialarbetarens arbete och egen utveckling inom yrket. I de fall klienterna varit missnöjda upplever socionomstudenter att detta till stor del berott på det besked klienten fått men även i vissa fall på hur socialarbetaren bemött klienten. Studenterna uppgav att socialarbetaren i vissa fall kunde bemött klienten bättre även vid negativa besked. Det vi kan utläsa från enkätsvaren är det som Weiner Thordarson (2016) belyser, att det negativa beskedet kräver ett positivt bemötande för att själva mötet inte ska bli negativt och för att den maktrelation socialarbetare står i gentemot klienten inte ska bli negativt laddad. Att som socialarbetare tro på den roll man spelar gentemot sin klient är av stor vikt (Goffman 2020) men något man inte får glömma är att klienten även har en roll som denne spelar. Rollen av den nödställda i behov av hjälp. En roll som inte alltid är så smickrande och en roll som sätter klienten i en behovsställning hen mest troligt inte vill vara i. Därför kan det vara svårt att komma innans för många klienters fasader. Som Goffman även beskriver så är en persons fasad något hen tillfälligt gömmer sig bakom för att situationen kräver det. I de fall klienten känner skuld och skam över att vara i behov av socialarbetarens hjälp eller i de fall socialarbetaren bemöter dem negativt eller kommer med ett negativt besked, kan detta innebära att klienten som redan tagit på sig en roll hen inte är bekväm i stärker sin fasad genom att bli negativt inställd till socialtjänsten för att skydda sitt

eget inre. Något som förvånade oss var att så pass många respondenter inte hade tidigare erfarenhet inom någon form av socialt arbete. Även om detta faktum är till viss fördel för vår studie då respondenternas upplevelse av socialarbetarens bemötande blir så klientlikt som möjligt, lämnar det oss med följdfrågan om de verkligen har förstått innebörden av socialarbetarens bemötande. Har respondenten förstått varför socialarbetaren bemöter klienten som denne gör? Eller upplever socionomstudenten socialarbetarens professionella bemötande som negativt på grund av okunskap och avsaknad av yrkeserfarenhet?

Att så många respondenter hade en positiv upplevelse av sin VFU trots att inte alla respondenter var nöjda med sin placering var även något som förvånade oss. Majoriteten var dock nöjda med sin upplevelse av VFU. n. Hall (2002) beskriver hur en anställd som är nöjd med sin arbetsplats är en god socialarbetare och detta går även att överföra till en socionomstudent på sin VFU-plats. Är man nöjd med sin placering ökar ens välvilja till arbetsuppgifterna och mötet med klienten. Är man på samma sätt nöjd med sin handledare ser man deras klientbemötande ur ett mer positivt perspektiv, vilket även det genererar en del följdfrågor. En fråga vi ställer oss är till exempel om socionomstudenten tyckte att socialarbetaren var en god socialarbetare innan mötet med klienten, eller om detta förändrades till det positiva eller negativa efter mötet. Följdfrågor som till exempel: Tyckte socionomstudenten att socialarbetaren var en god handledare och socialarbetare innan mötet med klienten?

6. Avslutande diskussion

Det vi kan utläsa från våra resultat är att socionomstudenter vid Lunds universitet har till stor del en positiv erfarenhet av socialarbetarens bemötande gentemot klienter. Vi kan även se att studien genererar en hel del följdfrågor som till exempel *“Varför upplever unga socionomstudenter unga socionomer som trevligare än äldre socialarbetare när det kommer till klientbemötande?”*, *“Varför ser socionomstudenter <30 år Principfast som en god egenskap hos socialarbetare medan socionomstudenter >30 år ser det som en negativ egenskap?”*, *“Vad ser socionomstudenterna som negativt med att socialarbetaren bemöter klienter olika utefter klientens humör?”*. Som sagt, resultaten genererar en hel del följdfrågor och vi ser att det finns tillräckligt med följdfrågor för att forska vidare på detta ämne.

Vi ser att svaren är generaliserbara för socionomstudenter vid Lunds universitet under vårterminen 2024 på terminerna 5,6 och 7 som utfört sin VFU, men då svarsfrekvensen inte blev så hög som vi hade hoppats på hade vi lite lite material att bearbeta för att studien skulle bli än mer generaliserbar. Nu hade vi kort om tid för vår studie och som sagt en liten urvalsgrupp vilket i sin tur bidrar till skapandet av följdfrågor. Vi har även i efterhand sett att några frågor kunde formulerats annorlunda eller fler frågor kunde ställas. Med vår studie har vi sett att det finns skillnader i socialarbetarens bemötande, det finns egenskaper som är viktigare än andra och till viss del var det de egenskaperna vi förväntade oss att höra men vi blev även förvånade av att det skilde sig mellan de under 30 och de över 30 i vilka egenskaper man föredrog och vilken ålder på socialarbetare man tyckte hade bäst bemötande. Detta är något vi ser som ett vidare forskningsområde, vi ser även hur detta är en av frågorna som kunde formulerats annorlunda då benämningarna yngre och äldre är något som är relativt till den som besvarar enkäten. Det vi ville få fram med frågan var hur mer erfarna socialarbetare skilde sig från mindre erfarna socialarbetare, men vi ser problemet med att anta att äldre socialarbetare skulle vara mer erfarna än yngre socialarbetare. Vi har därför fått analysera frågan annorlunda än vi tänkt från början.

Vi ser att det finns ett behov för vidare forskning om just klientbemötande och vi anser att det borde finnas ett intresse hos berörda verksamheter för vidare forskning om ämnet. För klientbemötande är i våra ögon något av en färskvara, något man som socialarbetare alltid kan slipa lite på då man möter många olika sorters människor i sitt yrke och även om man med åren får en god arbetserfarenhet så är risken även att man glömmer bort att det för klienterna är det kanske första gången de har kontakt med en socialarbetare medan det för socialarbetaren endast är ännu en klient i mängden. Som Eriksson (1999) påpekar så finns det ett behov av en kontinuerlig granskning av socialarbetarens klientbemötande, då detta är en dynamisk faktor som förändras över tid.

De fördelar med vår studie vi kan se för verksamheternas skull är dels hur socialarbetarens bemötande påverkar klienten i det direkta mötet men även hur socialarbetarens klientbemötande påverkar socionomstudenten som gör sin kandidat hos socialarbetaren. Det professionella bemötandet har på så vis inte bara en betydande roll för medborgarna som den professionelle möter utan även för kommande professionella. Vi ser fördelarna med att fokusera mer på socialarbetarens klientbemötande inte bara för att medborgarna ska få en

bättre syn på socialtjänsten, men även för att kommande socialarbetare ska skapa sig ett gott bemötande gentemot klienter.

7. Referenslista

Barmark & Djurfeldt (2020) *Statistisk verktygslåda 0 – att förstå och förändra världen med siffror*. 2:1 Uppl. Lund: Studentlitteratur.

Billquist, Leila (2016) Byråkrati och personligt bemötande - studier av tidsbeställning. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 4(2): 114-129.

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

Davidson, Bo & Bredmar, Margareta (2012) *Familjer i socialtjänsten – levnadsvillkor, livssituation och erfarenheter av socialtjänsten Ett FoU-projekt om barn, ungdomar och deras föräldrar i sex kommuner i Östergötland*.

Eide, Tom & Eide, Hilde (2006) *Kommunikation i praktiken - relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Malmö: Liber s.133 ff

Eldén, Sara (2020) *Forskningsetik. Vägval i samhällsvetenskapliga studier*. Lund: Studentlitteratur.

Eriksson, Bodil (1999) *Klientbaserad kvalitetsgranskning i socialtjänsten - utveckling av ett instrument för att granska socialtjänstens individ- och familjeomsorg ur klientperspektiv*. Rapport i socialt arbete nr 90. Stockholms universitet, institutionen för socialt arbete. Socialhögskolan

Erkers, Heike & Holmblad, Lars (2022) Vi måste stoppa hatet mot socialtjänsten, *Aftonbladet*, <https://www.aftonbladet.se/debatt/a/O8g6Qw/akademikerforbundet-stoppa-hatet-mot-socialtjansten>

[Hämtad 2024-06-05]

Gasslander, Tor (2024) Reformera Sis-hemmen – med förnuft, *Omni*, <https://omni.se/14-forskare-reformera-sis-hemmen-med-fornuft/a/al19PL>

[Hämtad 2024-05-10]

Hall, Stina (2001) *Det offentliga mötet – om etik, tilltro och bemötande på försäkringskassan*. Lund: Bokbox förlag.

Hjerm, Mikael. Lindgren, Simon. & Nilsson, Marco. (2014). Introduktion till vetenskaplig analys. 2. Uppl. Malmö: Gleerups.

Holm, Ulla (2002) *Empathy and professional attitude in social workers and non-trained aides*. International Journal of Social Welfare 2002, 11, 66–75.

Goffman, Erving (2020) *Självframställning i vardagslivet*. Översättning Sven Bergström, ursprunglig bok från 1959. Sjunde upplagan. Studentlitteratur AB, Lund.

Johansson, Thomas. & Herz, Marcus. (2016). *Mötets många ansikten - när professionella möter klienter*. I Meeuwisse, A., Swärd, H., Sunesson, S. & Knutagård, M. (red.) *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur.

Liedgren, Pernilla (2018) *Alliansbyggande inom socialtjänsten - Socialarbetarens skapande av bärande kontakter inom myndighetsutövning*.

SVT Nyheter (2022) *Detta har hänt: Kampanj om att myndigheter kidnappar barn*, SVT, [https://www.svt.se/nyheter/inrikes/detta-har-hant-kampanj-om-att-myndigheter-kidnappar-bar](https://www.svt.se/nyheter/inrikes/detta-har-hant-kampanj-om-att-myndigheter-kidnappar-barn)

n

[Hämtad 2024-05-10]

Weiner Thordarson, K. (2014,2018) *Professionellt bemötande : möta kunder i offentlig verksamhet*. Femte utökade upplagan. Komlitt AB.

Wihlborg, Annika (2018) *6 av 10 socionomer utsatta för hot eller våld*, Framtidens karriär - Socionom.

<https://socionomkarriar.se/2018/01/31/6-av-10-socionomer-utsatta-for-hot-eller-vald/>

[Hämtad 2024-06-20]

Razak Tuma, Firas (2024) *Barnfamiljer lämnar Sverige – efter LVU-kampanjen: ”Ordet socialtjänsten skrämmer mig”*. SVT Nyheter.

<https://www.svt.se/nyheter/lokalt/skane/barnfamiljer-lamnar-sverige-efter-lvu-kampanjen-ord-et-socialtjansten-skrammer-mig>

[Hämtad 2024-05-10]

8. Bilaga

8.1 Bilaga 1: Information till respondenter om deltagande i enkäten

Hejsan!

Vi heter Josefina Glifberg och Jacob Johansson. Vi skriver just nu vår c-uppsats på Lunds universitet. Vi vill analysera vad socionomstudenter på termin 5,6 och 7 på Lunds universitet tycker om socialarbetares klientbemötande under den verksamhetsförlagda utbildningen under termin 5.

Enkäten består av 25 frågor och beräknas ta fem minuter att besvara. Dina uppgifter som vi har fått ut av Ladok kommer enbart att användas till den här c-uppsatsen. Uppgifterna kommer sedan att förstöras och ingen annan utöver oss kommer att få tillgång till dina uppgifter. Ditt deltagande är anonymt och helt frivilligt. Du kan när du vill avbryta ditt deltagande i studien.

Länk till enkäten:

<https://survey.mailing.lu.se/Survey/53521/sv?uid=dW49M1pkWVFrRksmcHc9R2ZmVHFxd3Q%3d>

Skulle du behöva ha kontakt med oss gällande undersökningen så kan du kontakta oss här:

Jacob Johansson: johansson.jacob@live.se

Josefina Glifberg: josefina.glifberg.3621@student.lu.se

Handledare Fay Lundh Nilsson: fay.lundh_nilsson@ekh.lu.se

Vi tackar ödmjukast för just ditt deltagande och vi önskar dig en fantastiskt härlig arbetardag!

9.2 Bilaga 2: Enkät

1. Hur gammal är du?

- 18-23
- 24-29
- 30-39
- 40-49
- 50+

2. Vilken termin på socionomprogrammet går du just nu?

- Termin 5
- Termin 6
- Termin 7

3. Har du tidigare jobbat inom socialt arbete?

- Ja, mindre än 1 år
- Ja, 1-5 år
- Ja, 5-10 år
- Ja, 10 år eller mer
- Nej
- Vet ej

4. Inom vilken bransch har/hade du din VFU?

- Privat sektor (ex, HVB el. behandlingshem)
- Regional sektor (ex Sjukvården)
- Statlig sektor (ex SiS, försäkringskassan el. skatteverket)
- Kommunal sektor (ex Ekonomiskt bistånd, barn och unga, vuxen el. öppenvård)
- Förening (ex. Fontänhuset, kvinnojour, Rädda barnen)
- Annan
- Vet ej

5. Utförs/Utfördes myndighetsutövning på din VFU?

- Ja
- Nej
- Vet ej

6. Hur många socialarbetare fick/får du följa under din VFU?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 eller fler

7. Är/Var du nöjd med placeringen du hade/har under din VFU?

- Ja
- Nej
- Vet ej

8. Upplevde du att du fick lov att vara kritisk och ifrågasättande under din VFU?

- Ja
- Nej
- Vet ej

9. Upplever du att socialarbetare agerar olika beroende på hur klientens humör upplevs?

Till exempel om klienten upplevs vara rädd, stressad, ledsen, glad, arg, hotfull eller våldsam.

- Ja
- Nej
- Vet ej

10. Upplever du att det finns tillfällen då en socialarbetare säger en sak i samtal med klienten och en annan bakom kulisserna?

- Ja
- Nej

Vet ej

11. Vad är det i så fall socialarbetaren säger bakom kulisserna?

Socialarbetaren säger ofta positiva saker om klienten

Socialarbetaren säger ofta negativa saker om klienten

Socialarbetaren säger både positiva och negativa saker om klienten

12. Har du upplevt att socialarbetare bemött olika klienter på olika sätt?

Ja

Nej

Vet ej

13. Upplevde du i så fall detta som något positivt eller negativt?

Jag upplevde det som negativt att socialarbetaren behandlade klienterna på olika vis

Jag upplevde det som positivt att socialarbetaren behandlade klienterna på olika vis

14. Vilka egenskaper har du upplevt som viktigast för en socialarbetare? (Du kan kryssa flera svarsalternativ)

Empatisk

Tillmötesgående

Tydlig

Kunna skilja på arbete och privatliv

Återhållsam

Inte för engagerad

Positiv

Flexibel

Principfast

Vet ej

15. Upplever du att det skiljer sig på yngre och äldre socialarbeters klientbemötande?

- Ja
- Nej
- Vet ej

16. På vilket vis skulle du säga att yngre skiljer sig från äldre? Du kan välja flera alternativ.

- De är trevligare mot sina klienter
- De är tydligare i klientmötet
- De är mer tillmötesgående gentemot sina klienter
- De är mer likgiltiga inför sina klienters situation
- De är mer principfasta
- De är rädda för att ta beslut
- De fattar beslut för snabbt

17. På vilket vis skulle du säga att de äldre skiljer sig från de yngre? Du kan välja flera alternativ

- De är trevligare mot sina klienter
- De är tydligare i klientmötet
- De är mer tillmötesgående gentemot sina klienter
- De är mer principfasta
- De är rädda för att ta beslut
- De fattar beslut för snabbt

18. Ser du skillnader i hur socialarbetaren bemöter klienter, myndigheter och organisationer, i så fall vilka skillnader?

- Alliansbyggandet är viktigare med klienten
- Alliansbyggandet är viktigare med myndigheter
- Alliansbyggandet är viktigare med organisationer
- Ingen skillnad

19. Fanns det tillfällen under klientmöten då du upplevde det som att klienten påverkades negativt av socialarbetaren?

- Ja
- Nej
- Vet ej

20. Berodde detta enligt dig på socialarbetarens egentliga bemötande, information eller besked som gavs under mötet?

- Ja, socialarbetarens bemötande var inte anpassat efter situation eller klient
- Nej, socialarbetaren anpassade sitt bemötande efter situationen och klienten men klienten var upprörd över situationen och systemet
- En kombination av båda. Socialarbetaren mötte inte klienten fullt ut efter situation och individuella behov men klienten förvärrade även själv situationen
- Annat, beskriv gärna med egna ord

21. Fanns det tillfällen när klienter påverkades positivt av socialarbetaren?

- Ja
- Nej
- Vet ej

22. Berodde detta enligt dig på socialsekreterarens egentliga bemötande eller information eller besked som gavs under mötet?

- Det berodde till stor del på socialarbetarens bemötande
- Det berodde till stor del på socialarbetarens bemötande men även på positiva besked klienten fick i mötet
- Det berodde till mesta del på de positiva besked klienten fick under mötet
- Annat, beskriv gärna med egna ord

23. Kunde du se ett samband med socialarbetarens bemötande och alliansbyggandets gång?

- Ja, de gånger jag upplevde att socialarbetarens bemötande var rätt anpassat efter klient och situation formades alliansen snabbare.
- Till viss del, de gånger jag upplevde att socialarbetarens bemötande var rätt anpassat efter klient och situation formades alliansen lite snabbare men det berodde även på hur villig klienten var.
- Nej, jag upplevde inte att socialarbetarens bemötande hade någon större innebörd för alliansbyggandet.
- Vet ej

24. Upplevde du att det berodde på socialarbetaren om mötet med klienten blev bra?

- Ja, socialarbetarens bemötande och handlande låg till grund för hur mötet blev.
- Till viss del, hur socialarbetaren bemötte eller handlade men även hur mottaglig klienten var låg till grund för hur mötet blev.
- Nej, det låg helt på hur mottaglig klienten var under mötet.
- Vet ej

25. Vad tror du att klienterna hade menat med ett gott bemötande? Du kan kryssa i fler alternativ

- Att socialarbetaren alltid är vänlig oavsett bemötande från klient.
- Att socialarbetaren alltid gör som klienten vill.
- Att socialarbetaren har koll på ärendet och vet vad hen talar om.
- Att socialarbetaren gör det som är bäst för ärendet men kanske inte alltid det som klienten vill.
- Annat, beskriv gärna med egna ord