



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

# **Brukares syn på bemötande i socialtjänsten**

Hely Tokhi

VT 2017

Handledare: Eva-Malin Antoniusson

# Abstract

Author: Hely Tokhi

Title: Client perception -on personal treatment from social workers

Supervisor: Eva-Malin Antoniusson

Assessor: Elizabeth Martinell Barfoed

**Nyckelbegrepp: Brukarperspektiv, socialsekreterare, ekonomiskt bistånd, kommunikationsteori, relationer.**

The aim of this study was to examine the client perception of six individuals contact with their appointed social workers when applying for social benefits, specifically economic aid. The main themes explored are how clients perceive the initial contact with social workers, how they perceive the ongoing relationships with social workers, and how the clients perceive and interpret those aspects through examining their perception of the communication between them and their social workers. The method chosen is that of qualitative semi structured interviews. The background is the proclamation of results from studies showing a work environment crisis for social workers, with little or no mentioning of how the impact of that is affecting the clients using the services of social benefits. The theory chosen for applying and analyzing the interviews is communication theory. The overall result is that clients perceive their social workers as moderately or in majority not at all interested of communicating with them as individual clients, the relationships and communication perceived and described by the clients are shallow and in two cases the relationships and communication between clients and their social workers can only be described as offensive and gross in nature.

## Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	<b>5</b>
<b>Problemformulering</b> .....	<b>5</b>
Syfte .....	7
Frågeställningar .....	7
<b>Definition av begreppen brukare, brukarinflytande och brukarmedverkan</b> ..	<b>7</b>
<b>Metod</b> .....	<b>8</b>
Metodmässiga överväganden .....	8
Metodens förtjänster och begränsningar .....	9
Urval och undersökningspopulation .....	10
Metodens tillförlitlighet .....	11
Analysförfarande .....	13
Etiska överväganden .....	14
<b>Kunskapsläge</b> .....	<b>16</b>
"Clients perceptions of contact with professionals within healthcare and social insurance offices" .....	16
"Does the quality of encounters affect return to work? Lay people describe their experiences of meeting various professionals during their rehabilitation process" ....	17
"Client Perceptions of Welfare Caseworker Support and Client Mental Health" .....	17
Kännetecken för bra praxis .....	18
<b>Teori</b> .....	<b>19</b>
Inledning .....	19
Relationer och kommunikation .....	20
Kontextförståelse och observationsramar .....	21
Metakommunikation .....	21
Förgreningspunkter .....	22
Språkhandlingar .....	22
Tillerkännande .....	23
<b>Analys och resultat</b> .....	<b>23</b>
Den första kontakten .....	23
Första kontakten -Analys .....	25
Relationen till socialsekreterare .....	27
Relation med socialsekreterare -Analys .....	30

Brukarmedverkan/brukarinflytande .....	31
Brukarmedverkan och brukarinflytande -Analys .....	32
Sammanfattning.....	32
<b>Slutdiskussion.....</b>	<b>33</b>
<b>Litteraturlista .....</b>	<b>37</b>
<b>Bilaga -Intervjuguide.....</b>	<b>39</b>

## **Inledning**

Som socionomstudent får man genomgående under utbildningens gång höra om vikten av att lyfta brukares egna upplevelser och om att möjliggöra brukares inflytande i den planering som sker kring deras eventuella problematik. Dock är det svårt att omsätta iden om eventuell brukarmedverkan/brukarinflytande i praktisk kunskap då mycket av kurslitteraturen och föreläsningar/seminarium fokuserar på teorier kring social problematik, olika perspektiv att begrunda social problematik på, samt ”hur en professionell socionom” bör bemöta brukare. Det vill säga att man får en generell bild av hur sociala problem konstrueras, hur man kan tolka dessa problem och eventuellt åtgärda de med olika metoder som anses legitima inom socialt arbete; beroende på arbetsplatsen och den specifika organisationens teoretiska utgångspunkter gällande insatser och/eller behandling. En professionell socionom har även ett varierat handlingsutrymme beroende på kunskap och personliga förmågor som t.ex. empati och engagemang gentemot sina klienter. Dock saknas det en vidare inblick i hur brukare faktiskt upplever bemötandet från professionella inom de olika myndigheter och verksamheter som finns inom socialt arbete. Jag kommer att inrikta mig på att kvalitativt undersöka hur brukare uppfattar och upplever möten med professionella i ekonomiskt bistånd. Avgränsningen till ekonomiskt bistånd gör jag av personligt intresse, då jag har träffat många klienter med försörjningsstöd både genom min praktik samt av att ha arbetat inom socialt arbete i två år, vilka beklagar sig över dåligt bemötande i kontakt med socionomer på ekonomiskt bistånd. Då alla relationer, vare sig de kan benämnas som privata eller professionella, förutsätter att kommunikation sker för att både etablera och hålla levande en pågående relation, så har jag valt kommunikationsteori som analysmetod.

## **Problemformulering**

I 1 kap. 1 § socialtjänstlagen (2001:453) formuleras det bl.a. att demokrati och solidaritet utgör en grund för socialtjänsten, att det sociala arbetet ska inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser, samt att verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet. Ett uppföljande av om och hur denna portalparagraf omsätts i praktiken är intressant för att försöka förstå mer om hur brukarna själva upplever självbestämmande och

integritet i form av brukarmedverkan/ brukarinflytande i kontakt med socialtjänsten och de professionella som de möter där.

Det finns inga ”peer reviewed” undersökningar eller avhandlingar som konkret lyfter upp brukarnas perspektiv på bemötandet från de professionella i kontakt med socialtjänsten gällande just ekonomiskt bistånd. I ”Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling” tas det bl.a. upp att brukarmedverkan och brukarinflytande är väsentligt och eftersträvansvärt inom socialtjänstens olika verksamheter, och att brukare samt deras närstående även ses som kunskapsbärare vars erfarenheter och perspektiv är viktiga för att Socialstyrelsens kunskapsbildning ska bli så allsidig som möjligt (Socialstyrelsen, 2003, s.7–8). Dock visar resultatet från en undersökning genomförd av Socialstyrelsen, med syfte att kartlägga i vilken omfattning brukarmedverkan förekommer i forskning och utbildning där socialarbetare utbildas, en snäv kunskapsbild kring brukares uppfattningar. Kunskapen är dålig om brukarmedverkans/ brukarinflytandets betydelse både för verksamhetsutvecklingen och för den enskilde brukarens livskvalitet och upplevelse av tjänsterna. Det lokala kvalitetsarbetet när det gäller individ och familjeomsorg efterfrågar inte heller brukarnas uppfattningar systematiskt och kontinuerligt (ibid).

En undersökning av Akademikerförbundet SSR gällande en utveckling av ökande kostnader för försörjningsstöd visar att mindre tid och resurser drabbar klienter och försämrar arbetsmiljön för socionomer. Resultatet bygger på svar från 153 kommuner i Sverige. Alltfler klienter tvingas konkurrera om socialtjänstens kompetens, behandlingsinstanser, tid och pengar (Andersson, 2016). I en nationell inspektion av socialsekreterares arbetsmiljö har arbetsmiljöverket hittills år 2016 inspekterat 80 socialkontor. Preliminära resultat visar att en av fyra socialsekreterare lider av psykiska påfrestningar som sömnbesvär, oro eller ångest i dag. Enligt myndigheternas inspektörer är arbetsbelastningen för hög, det finns brister i introduktion av nyutexaminerade socialsekreterare som får hantera svåra ärenden utan förberedelse, och det finns för lite beredskap för hotfulla och våldsamma situationer (Klevestedt, 2016, s.20). Hur dessa arbetsvillkor för socionomer konkret påverkar brukarna, ur brukarnas egna perspektiv är inget som lyfts upp i sig, det omnämns snarare som en logisk konsekvens av socionomers generellt bristande arbetsmiljö.

## **Syfte**

Syftet med denna uppsats är att undersöka brukares erfarenheter gällande hur de som klienter upplever kontakten med respektive socialsekreterare i samband med ansökan för ekonomiskt bistånd i socialtjänsten.

## **Frågeställningar**

- Hur upplever brukare bemötandet från socialsekreterare i samband med första ansökan för ekonomiskt bistånd?
- Hur upplever brukare relationen till sin respektive socialsekreterare?
- Upplever brukare att brukarinflytande/brukarmedverkan är förekommande i kontakten med deras socialsekreterare?

## **Definition av begreppen brukare, brukarinflytande och brukarmedverkan**

Brukare är ett begrepp som används på bland annat Socialstyrelsens rekommendation, brukare är ett samlande begrepp för alla de som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten (Socialstyrelsen, 2003). Dock används begreppet i kurslitteratur och annan facklitteratur som ett samlande begrepp för alla ”brukare” av samhällets tjänster såsom; patienter, studenter, klienter, anhöriga, fångar etc. (Jensen & Ulleberg, 2013 s.15). I min uppsats avgränsar jag definitionen till brukare av socialtjänsten, men jag använder även begreppen klient/patient där det är mer passande, som till exempel när jag redovisar tidigare forskning så hänvisas det i studierna till klienter och patienter.

Brukarinflytande och brukarmedverkan är begrepp som generellt avser att brukare av diverse offentliga tjänster, vilket innefattar alla statliga myndigheter, sjukvård, utbildningar etc., har rätt till att vara delaktiga i utformandet av de tjänster de mottar, samt att brukare innehar kunskaper både om sig själva och angående effektiviteten av den tjänst de utnyttjar. Genom att inkludera brukare i det praktiska arbetet de professionella utför för att planera insatser, samt att ge brukare möjlighet att utvärdera det pågående arbetet dem emellan så gynnar det förändring, utveckling och lärande för båda parter. Begreppet kan sammanfattas som ett samarbete som innebär deltagande och inflytande för brukare i relationen till de professionella för att skapa ett mer jämlikt förhållande. Brukarinflytande och brukarmedverkan motiveras även i olika sammanhang med politiska ideal gällande ökandet av demokratiska processer i samhället för dess medborgare (ibid s.238–239).

## **Metod**

Den metod jag väljer att använda mig av är en så kallad kvalitativ semistrukturerad intervju. Enligt Bryman (2011, s.412) gör flexibiliteten i den kvalitativa intervjun den så attraktiv. Betoningen i kvalitativ forskning ligger på det subjektiva, och lyfter intervjupersonernas egna uppfattningar och synsätt. En kvantitativ undersökning speglar forskarens intresse för specifika frågeställningar och svar på dessa, medan intresset för en kvalitativ undersökning är den intervjuades ståndpunkter. Denna flexibilitet i kvalitativ forskning ger möjligheter för att under intervjuernas gång anpassa frågor och riktning av undersökningen mot det som intervjupersonerna upplever vara viktigt vid förklaringar och förståelse av beteenden, händelser och mönster (ibid s.413–415). Då mitt syfte är att utöka min kunskap kring hur brukare som är aktuella för ekonomiskt bistånd upplever kommunikation och relation gällande respektive socialsekreterare, samt hur och om de upplever att de är delaktiga och/eller får utöva inflytande i planeringen som genomförs i socialtjänsten, så bygger min undersökning på detaljerade utsagor kring det subjektiva upplevandet av bemötande från professionella, hur de blir talade till, hur brukarna påverkas av bemötandet, hur detta påverkar inställningar till andra myndigheter o.s.v. Därför anser jag att mitt val av metod är lämpligt för mitt ändamål.

## **Metodmässiga överväganden**

Mitt intresse ligger just kring hur enskilda brukare upplever de specifika händelser de har varit med om snarare än att standardiserat utforma specifika frågor för att undersöka om de upplever möten med professionella inom ekonomiskt bistånd som t.ex. endast ”bra eller dåliga”. Med hänsyn till mitt fokus på kommunikationsteori behöver jag även ställa många följdfrågor kring t.ex. hur de professionellas kroppsspråk påverkar brukarna, bruk av språk (formellt/informellt), specifika citat, upplevelse av makt/vanmakt etc. Bryman beskriver att kvalitativa forskare är mer intresserade av att förstå den sociala verkligheten och det som händer i den på samma sätt som de som lever i den verkligheten och är föremål för undersökningen, vilket inbegriper ”fylliga beskrivningar” gällande detaljer i kontexten kring de som intervjuas (ibid, s.362–363), vilket stämmer in på mina ändamål. En viktig aspekt gällande intervjuer är just intervjusituationen, två personer med olika identiteter möts och resultatet kan bli antingen fruktbart, såtillvida den som intervjuas känner sig trygg att prata, eller så uppstår det problem. Genom att vara förberedd, vara

vänlig i inställning och frågor, även när det finns motsättningar mellan intervjuare-intervjuperson, och uttrycka intresse genomgående under intervjun kan man öka chanserna för att få svar även på svåra och känsliga frågor (Eriksson-Zetterquist och Ahrne, 2015, s.42). Författarna menar även på att en svaghet gällande intervjuer är att metoden avser samtal på vissa platser vid vissa tillfällen, där det som sägs, om än med ärliga avsikter, kan ha avvikande syften från det som intervjuaren har tänkt sig eller förstår. Ett råd från författarna är att komplettera med andra metoder såsom dokumentstudier, observation och kanske skuggning av aktörer (ibid s.53–54). De två sistnämnda metoderna anser jag svåra att få till stånd, och ger belägg för etiska problem då man inte kan begära samtycke, sådana metoder inbegriper ett visst mått av bedrägeri enligt Bryman (2011, s.382).

### **Metodens förtjänster och begränsningar**

Bryman (2011) tar upp kritik av surveyinformation gällande strukturerade intervjuer, vilket även kan liknas vid enkäter, som benämns som ”meningsproblem”. Mening antas då i sammanhanget inte vara något som är givet från början, utan något som parterna (intervjuare-intervjuperson) kommer fram till. Bryman menar på att när människor kommunicerar med varandra så bygger inte alltid kommunikationen på gemensamma uppfattningar och tolkningar, det skapas även mening och betydelse i situationen. I kvantitativa undersökningar kan sådana problem rörande ”mening” lösas genom att man ignorerar dem (ibid s.224–225). En kvalitativ semistrukturerad intervju har förtjänsten av att vara flexibel nog för att tillåta utrymme för att ”bena ut” vad respondenterna har för meningssystem och vad specifika begrepp och ord har för betydelse för dem. Det kan även finnas faktorer som dyker upp i mina intervjuer som jag inte räknar med, som potentiellt kan väcka nya frågor och intresseområden relaterat till brukarperspektivet, vilket jag vill lämna ”dörren öppen för”. Begränsningen för den metod jag har valt är att kvalitativa undersökningar kan bli svåra när det gäller att generalisera resultatet, såsom man kan med resultat i kvantitativ forskning. Men den kvalitativa forskningen åskådliggör förståelsen för beteenden, värderingar och åsikter i relation till den kontext i vilken undersökningen genomförs, vilket inte kan fångas i sin helhet i kvantitativ forskning (ibid s.372). Brist på generaliserbarhet kan enligt författaren delvis kompenseras genom en hög grad av transparens gällande urval av respondenter, välutvecklade argument gällande hur analysen utförs och hur man

kommer fram till sina slutsatser. Därmed kan man få en måttlig generalisering som kan vara till nytta vid jämförelser med undersökningar av andra jämförbara grupper (ibid s.370).

### **Urval och undersökningspopulation**

Det urval jag gör är ett målinriktat urval, målet med ett sådant urval är att på ett strategiskt sätt välja fall/deltagare så att de är relevanta för de frågor som ställs i undersökningen (Bryman, 2011, s.392). Då mina frågor ställs till just personer som erhåller ekonomiskt bistånd är ett målinriktat urval lämpligt. Vidare har jag använt mig av ett snöbollsurval då jag inte fick tillräckligt många intervjupersoner genom det första urvalet. Snöbollsurvalet kännetecknas av att forskaren får kontakt med ett antal människor som är relevanta för undersökningen, och därefter använder dessa för att få kontakt med ytterligare respondenter (ibid, s.196).

Då begreppet ”brukare” avser alla människor som på något sätt har kontakt med diverse myndigheter och verksamheter som står under välfärdsystemet, så väljer jag att avgränsa min undersökningspopulation till att gälla unga och vuxna som har fyllt minst 19 som erhåller ekonomiskt bistånd, samt att personen i fråga inte får ha mottagit ekonomiskt bistånd i mer än fem år. Avgränsningarna har jag gjort av rent praktiska skäl, barn och ungdomar är en population som kan vara känsligare att intervjua, man behöver då även föräldrars samtycke. Det är även möjligt att de i olika grad har det mer svårt att reflektera kring de frågor jag ska ställa. Risken finns även att om jag intervjuar någon som har erhållit bistånd i alltför lång tid (mer än fem år), så kan det vara svårare för personen att minnas alltför mycket detaljer kring första kontakten med ekonomiskt bistånd.

För att kunna erhålla empiriskt material som är relativt oberoende av enskilda personers väldigt personliga uppfattningar kring temat för en undersökning så behövs det utföras minst 6–8 intervjuer. Gällande att skapa ett representativt urval i kvalitativa undersökningar så benämns det som att ”man ska uppnå en mättnad”, detta är en process vari man varvar intervjuer med analys genomgående under undersökningens gång. På detta sätt kan man upptäcka ifall svarsmönster återkommer i flera intervjuer, och man kan då tala om en mättnad, d.v.s. att ytterligare intervjuer kanske inte ger någon helt ny kunskap (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015, s.42).

Jag skulle ursprungligen få hjälp av en kontakt på arbetsförmedlingen för att få kontakt med eventuella intervjupersoner, dock backade den kontakten eventuellt och hänvisade till att ”cheferna inte gick med på det”. Men jag fick dock rekommendationen att stå utanför diverse arbetsförmedlingskontor och ”håva in” eventuella intervjupersoner på så sätt. Det gick inte så bra, då många människor misstog mig för ännu en av de ”gaturekryterare” till diverse hjälporganisationer som verkar på gatorna. Jag lyckades samtala med tre personer och dela ut informationsbladet till dem, varav en av de tre kontaktade mig för att genomföra intervjun. Med hjälp av den personen fick jag kontakt med ytterligare en person som jag intervjuade. Tre personer från enheten där jag jobbar passade in för kriterierna i min urvalspopulation och ställde upp på intervjuer, de samtyckte och deltog i intervjuerna efter information om mitt syfte med uppsatsen. Med hjälp av en av de tre personerna fick jag kontakt med ytterligare en intervjuperson. Jag hade gärna intervjuat fler, men det var rätt så svårt att få kontakt med personer som uppfyllde kriterierna för min urvalspopulation. Sammanlagt blev det totalt sex personer som ställde upp.

### **Metodens tillförlitlighet**

Validitet och reliabilitet används som två viktiga kriterier för att bedöma den kvalitet och tillförlitlighet som vetenskapliga studier uppvisar (Bryman, 2011 s.47). Bryman beskriver hur validitet nästan definitionsmässigt rymmer konnotationer kring mätning, något som kan kopplas till kvantitativ forskning mer än kvalitativ forskning (ibid, s.351). Bryman nämner då LeCompte & Goetz (1982) som ger en alternativ innebörd för begreppet validitet som ”extern och Intern validitet”. Extern validitet rör den utsträckning i vilken resultaten kan generaliseras till andra sociala miljöer och situationer, intern validitet rör kopplingen mellan forskarens observationer och de teoretiska idéer som den utvecklar, det ska finnas en god överensstämmelse däremellan för att styrka den interna validiteten (ibid, s.352).

Vad gäller den externa validiteten i min studie så kan den antas vara hög då jag anser att man kan generalisera både metod av undersökning och analys av kommunikationsmönster till andra kontexter och sociala miljöer i relation till socialt arbete, där relationer byggs mellan klienter och professionella genom just kommunikation. Den interna validiteten som är kopplingen mellan resultat och teorier, blir som mest tydligt när resultat och analys är genomfört enligt en sådan

tolkning. Det är alltså en tolkningsfråga, då de teorier som jag anser vara relevanta för att genomföra min analys kanske inte är av intresse för någon annan som vill undersöka brukarperspektivet gällande just kontakt med ekonomiskt bistånd.

Bryman nämner även Guba och Lincoln (1994) som presenterar alternativa kriterier motsvarande ovannämnda begrepp. Den interna validiteten kan då benämnas som trovärdighet och inbegriper både att säkerställa att forskningen utförs i enlighet med de etiska regler som finns samt respondentvalidering: att rapportera resultatet till de personer som är del av den sociala verklighet som har studerats, för att bekräfta ifall forskaren har uppfattat den verkligheten på rätt sätt. Överförbarhet motsvarar extern validitet, och kan styrkas med fylliga redogörelser som kan användas som databaser av andra personer, med vars hjälp andra som undersöker liknande fenomen, kan bedöma hur pass överförbara resultaten är till andra miljöer (ibid s.354).

Jag har erbjudit intervjupersonerna att ta del av resultatet för att uppfylla respondentvalideringen, dock var det bara en av intervjupersonerna som var intresserad av att få läsa min uppsats när den var skriven. Jag har gjort mitt yttersta för att beskriva analys och resultat fylligt. Det är endast möjligt tack vare intervjupersonernas öppenhet att dela med sig av sina upplevelser och erfarenheter av kontakt med socialsekreterare på ekonomiskt bistånd.

Reliabilitet rör huruvida resultaten i en undersökning blir detsamma om man genomför studien på nytt (ibid s.47). Bryman refererar till LeCompte & Goetz (1982) och deras beskrivning gällande svårigheten med att replikera kvalitativ forskning, då sociala miljöer och betingelser som gäller vid en inledande studie inte kan "frysas i tiden". Därmed kan inte reliabilitet garanteras. Skærbæk (2012) skriver att varje vetenskaplig observation och undersökning färgas både av forskare och deltagare, och att processen präglas av interaktionen mellan de, i synnerhet av maktrelaterade element såsom arbete, yrkesbakgrund, ålder etc. (ibid s.142). Så att replikera en studie exakt så som den genomfördes vid första tillfället är nästintill omöjligt. Då både den som undersöker och de som undersöks är individer med diverse bakgrunder som skapar ett förhållningssätt i stunden gentemot varandra, så kan det inte förväntas att en ny undersökning med nya deltagare ska generera samma resultat.

Jag anser inte att reliabilitet är en relevant aspekt i min undersökning heller, att möjliggöra genomförandet av liknande undersökningar för att få samma resultat är inte mitt mål. Jag är huvudsakligen intresserad av just de personer jag har intervjuat, och hur och varför de upplever kommunikationen med och relationen till respektive socialsekreterare som ”bra eller dålig”. En sådan undersökning innebär också att jag får reda på huruvida diverse personer som är brukare av ekonomiskt bistånd känner sig delaktiga eller har någon påverkan i de möten som sker mellan de som klienter och socialsekreterare som professionella yrkesutövare. Målet är alltså att få ett brukarperspektiv på vad som tolkas som konstruktiv kommunikation, som därefter leder till en konstruktiv relation med respektive socialsekreterare, vilket möjligtvis kan relateras till ett upplevande av delaktighet i planering och inflytande på eventuella insatser för brukarens del. Det vill säga att mina ambitioner är att analysen och resultaten kan leda till ökad nyfikenhet och kunskap kring arbetet med människor som erhåller ekonomiskt bistånd, snarare än att få fram ett entydigt resultat som jag vill att andra ska bekräfta genom sina undersökningar.

### **Analysförfarande**

Jag har bearbetat mitt empiriska material genom kodning. Kodning syftar till att sortera material utifrån kategorier/begrepp för att ordna materialet och synliggöra mönster och samband. Denna form av analys kan ske både före och under insamling av data. (Jönson, 2010, s.56). Jag har kodat materialet manuellt. Materialet har analyserats enligt kommunikationsteori, som övergripande handlar om hur vi förstår verkligheten, hur vi förnimmer, uppfattar och tolkar enskilda företeelser, fenomen, kommunikation, situationer och samspel (Jensen & Ulleberg, 2013 s.31). Denna teori har även assisterat mig inledningsvis i utformandet av mina teman och frågor för intervjun. Jag har applicerat teorin på intervjupersonernas utsagor då de begrepp jag har valt belyser viktiga detaljpunkter i kommunikationen som sker i mötet mellan klienter och professionella yrkesutövande. Jag anser även att de teoretiska begreppen benär ut kommunikationen så att man i en analys kan förstå t.ex. vad ett ”dåligt eller bra bemötande” är när man bryter ner det i dess beståndsdelar.

Sammanlagt sex intervjupersoner blev intervjuade i ca 1–1,5 timmar var. Fyra intervjupersoner var kvinnor i åldersspannet 22–45, och två intervjupersoner var män i åldersspannet 30–33. Intervjupersonerna erbjöds fika för summan hundra

kronor i samband med intervjun. Fyra intervjupersoner gick med på detta och vi stämde träff på diverse caféer/restauranger, två intervjupersoner ville istället ha hundra kronor kontant, träffarna skedde då på allmänt bibliotek. Samtliga intervjupersoner hade varit i kontakt med socialtjänsten för att erhålla ekonomiskt bistånd i mindre än fem år. Materialet kodades därefter för att belysa återgivelser av berättelser som relaterar till intervjupersonernas upplevelser av att ha kontakt med socialtjänsten i syfte att ansöka för ekonomiskt bistånd. Detta innefattar att för första gången möta en socialsekreterare, uppfattningar kring bemötande från socialsekreterare, samt huruvida intervjupersonerna upplever ifall deras erfarenheter och kunskaper får ta plats/höras i samband med möten med socialsekreterare, och/eller upplever att de innehar ett aktivt deltagande i planering och beslut gällande insatser, såsom menas i begreppen brukarmedverkan och brukarsamverkan.

### **Etiska överväganden**

Det finns fyra krav, eller hänsynstagande som rekommenderas i etiska regelverk gällande forskning inom samhällsvetenskapliga fält, dessa innefattar informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet. Informationskravet utgör grunden för samtyckeskravet, en eventuell forskningsdeltagare måste få grundlig information om vad de förväntas delta i innan de samtycker till deltagande. Information bör då innefatta syftet med studien, vilka metoder som ska användas, att de närsomhelst kan avbryta sitt deltagande och hur data ska förvaras så att obehöriga inte kommer åt dem. Vilket leder in på konfidentialitetskravet, som syftar till att värna om deltagares integritet, det ska inte vara möjligt att identifiera personer i samband med förvaring av data eller publikation. Nyttjandekravet syftar till att de uppgifter som har samlats in strikt och enbart får användas för forskningsändamål, vilket återkopplas till konfidentialitetskravet och värnandet om människors integritet. Deltagarna ska kunna lita på att de uppgifter de lämnar inte används på fel sätt. Att förklara dessa aspekter noggrant kan även ge effekten av djupare, ärligare och fylligare information i intervjuer (Kalman & Lövgren, 2012, s.13–14).

Jag har skrivit ett informationsblad som innefattar dessa fyra hänsynstagande, informationsbladet delades ut i samband med att jag kontaktade personer för att eventuellt delta i intervjuerna. Vid intervjuerna har jag även inlett samtalen med att

gå igenom de fyra hänsynstaganden samt svara på diverse aspekter intervjupersonerna har undrat kring. Vad gäller lagring av uppgifter är intervjupersonerna avidentifierade, och materialet har förvarats säkert där ingen har tillgång till det. Då jag endast har haft kontakt med intervjupersonerna i syfte att samla in material för min undersökning, samt endast använder materialet i samband med min uppsats, så anser jag personligen inte att det finns någon risk för att röja någons identitet.

Min undersökning fokuserar främst på hur man uppfattar kommunikation med socialsekreterare på ekonomiskt bistånd, så någon vikt har inte lagts på att fråga intervjupersonerna om känsliga och privata angelägenheter. Dock har några av intervjupersonerna själva tagit upp sådant som kan anses vara känsligt och privat i samband med intervjuerna, och har medvetet delat med sig av sina upplevelser och erfarenheter för att förklara varför och hur de uppfattar kommunikation med, och relationen till deras respektive socialsekreterare.

Jag har själv varit i positionen som brukare för ett antal år sen, samt jobbar och har jobbat inom olika fält inom socialt arbete i sammanlagt två år nu. Jag har jobbat med bl.a. ensamkommande barn, barn och ungdomar med psykosocial problematik, vuxna hemlösa med psykosocial problematik, och i vissa fall även missbruk. Jag har haft träning på att bemöta diverse brukarmålgrupper, och anser därmed att jag har införlivat ett förhållandesätt gällande att bemöta diverse brukare med respekt och engagemang. De erfarenheter jag har, har hjälpt mig att förhålla mig etiskt gentemot de människor i positioner av brukare som jag har intervjuat. Ett annat etiskt dilemma utöver de fyra etiska kraven som jag har beskrivit tidigare gällande etiska överväganden, är att jag har intervjuat klienter på den enhet där jag arbetar. Under handledningen diskuterade jag och min handledare att de klienterna möjligtvis kan ”känna sig tvungna” att delta. Den lösning vi kom fram till var att jag väldigt tydligt förklarar syftet med min undersökning, och att deltagande i intervjun endast sker om de är intresserade och samtycker. I handledningen inför undersökningen kom jag även fram till, i samråd med min handledare, att erbjuda intervjupersonerna en kompensation i form av fika för värdet av hundra kronor för deras deltagande. När intervjuer sker med professionella så kan man välja ut en viss arbetsplats och därmed få kontakt med ett antal intervjupersoner inom samma enhet, intervjuerna kan smidigt genomföras på en och samma plats utan större

olägenheter för de som intervjuas. I samband med mina intervjuer så var intervjuerna spridda på ett antal dagar på olika platser, och intervjupersonerna fick bemöda sig att träffa mig ute. Jag anser att kompensationen var av vikt för att visa min tacksamhet för intervjupersonernas deltagande.

### **Kunskapsläge**

Forskning som på något sätt kan relateras konkret till brukares upplevelser och syn på kontakt med professionella på socialtjänsten är inte omfattande. Det finns ett fåtal studier, men fokus är då på brukare med specifik hälsoproblematik i samband med viss kontakt med professionella på socialtjänsten. Utöver detta är studierna som oftast inriktade på erfarenheter av kontakten med andra myndigheter och hälsovård utöver just socialtjänsten. Resultaten som är kopplade till brukares upplevelser av socialtjänsten är likväl relevanta och intressanta för att få större förståelse för vad som kan anses vara ett professionellt bemötande gentemot brukare.

### **”Clients perceptions of contact with professionals within healthcare and social insurance offices”**

I studien undersöks klienters perspektiv på kontakt med professionella på socialtjänsten och i hälsovård. Studien är utförd vid Linköpings universitet. Urvalet av population för studien är inriktad på klienter i åldern 25-34 som har haft sjukfrånvaro p.g.a. rygg, nack eller axel diagnoser i minst 28 dagar. Totalt 148 respondenter deltog i undersökningen, varav 135 stycken svarade på enkäter och 13 stycken deltog i telefonintervjuer. Undersökningen fokuserade på tre huvudteman; upplevelsen av stödjande behandling, distanserande behandling och behandlande som benämns som ”empowering”. Resultatet visar på att klienters kön, sjukpenning, diagnoser och mentala hälsa påverkade deras perception av kontakten med de professionella, men att det även är möjligt att det motsatta kan vara sanningen. Nämligen att de professionella behandlar klienter olika beroende på klientens könstillhörighet och hälsa (Alexanderson et.al 2003).

### **”Does the quality of encounters affect return to work? Lay people describe their experiences of meeting various professionals during their rehabilitation process”**

I studien utförd vid Linköpings universitet, undersöks klienters perspektiv på kontakt med professionella på socialtjänsten, hälsovård och försäkringskassan, och om och hur detta påverkar klienters rehabilitering samt återvändande till jobb. Undersökningen bygger på 20 kvalitativa intervjuer med klienter i åldern 33-59 som har haft sjukfrånvaro på hel och deltid som omfattar en period på minst 28 dagar. Resultatet visar på att en uppmuntrande och stödjande attityd från de professionellas sida är oundgänglig för klienters förmåga att handskas med svårigheter under rehabiliteringsprocessen. Attityder som får klienter att känna sig avvisade och förringade leder till ”disempowerment” och/eller förseningar i insatser och tillfrisknande (Mussener, Ståhl & Söderberg, 2015).

### **”Client Perceptions of Welfare Caseworker Support and Client Mental Health”**

I studien undersöks det ifall stöd från socialsekreterare kan främja klienters mentala hälsa. Studien är utförd i ”The University OF Chicago”. Undersökningen baseras på en analys av en befintlig kvantitativ longitudinell undersökning som utfördes vid två tillfällen (1999 och 2001) som adresserade flera faktorer i samband med låginkomsttagande kvinnor med barn. Svaret från 380 kvinnor uppfyllde kriterierna för den senare studiens syfte, huruvida populationen låginkomsttagande kvinnor med barn upplever psykologisk stress i samband med kontakt med socialsekreterare. Resultatet visar att de kvinnor som rapporterade förbättringar i relationen till sina socialsekreterare vid andra tillfället efter två år, i jämförelse med att ha rapporterat försämringar i relationen det första tillfället för undersökningen, rapporterade även på lägre nivåer av psykologisk stress i samband med den förbättrade relationen. Resultatet är att man kan se ett samband mellan att klienter uppfattar ett bättre bemötande från socialsekreterare och att de uppger att de upplever mindre psykisk stress. Författarna påpekar att det är av stor vikt att socionomutbildningar innefattar mer praktisk träning på att utveckla tekniker i att bemöta klienter i socialtjänsten, då de professionella har så stor påverkan på klienternas mentala hälsa (Burdette et al. 2012).

### **Kännetecknen för bra praxis**

Även om socialsekreterare inte kan benämnas som specifikt terapeutiska i arbete med klienter, så har de via sina utbildningar kännedom om bemötandets betydelse för de olika grupper av brukare man möter i yrkeslivet, via kurslitteratur, praktik och föreläsningar. Samma principer som kännetecknar en bra relation i en relation mellan terapeut och brukare, borde logiskt sett gälla i relationen mellan en socialsekreterare och de klienter den professionella möter enligt Jensen & Ulleberg (2013). Författarna skriver vidare att relationen mellan terapeut och klient utan tvivel är den mest betydelsefulla faktorn för att förklara vad som leder till ett bra resultat/ en bra relation. En bra praxis kännetecknas enligt författarna av:

- Att lyssna på klienterna, av all kunskap som framtida yrkesutövare inom människobehandlade yrken får ta del av i läroböcker och undervisning är brukarnas egna röster det som får minst utrymme. Därför är det viktigt att praktiserande yrkesutövare ger utrymme för klienternas röster.
- Att låta klienternas egna erfarenheter komma i första rummet. Framgångsrikt kliniskt arbete hänger på den professionelles förmåga att skapa allians med sina klienter genom att bekräfta brukarnas förklaringar och erfarenheter, samt att tro på klientens förmåga till förändring. Brukarnas egna erfarenheter behöver prioriteras före den professionelles förklaringsmodeller.
- Att be klienter om feedback om deras upplevelse av relationen till den professionelle. Forskning på respons från klienter visar på att terapeuter ofta tar miste på när de bedömer hur klienten har upplevt relationen till den professionelle. klienterna kan uppleva helt andra faktorer som hjälpsamma än det som de professionella antar hjälper. Fördelen med att be om feedback är att det främjar samarbetet, medför att klientens egna värderingar blir hörda, samt att det gör det möjligt att förändra inriktningen eller sättet att arbeta på.
- Att undvika kritiska och nedsättande kommentarer, De klienter man möter har problem i varierande grad, att vara kritisk eller nedsättande kan motverka en god relation. Den professionelle har utbildat sig för att bemöta klienter, klienter är inte utbildade för att bemöta professionella (ibid s.54–56).

## **Teori**

### **Inledning**

Författarna för ”Mellan orden – Kommunikation i praktiken” (2013) Per Jensen och Inger Ulleberg skriver för studenter och yrkesutövande inom människobehandlande verksamheter. Per Jensen är professor i familjeterapi och sjuksköterska med vidareutbildning i psykiatri. Han har arbetat inom psykiatrin och arbetar nu med masterutbildning i familjeterapi och systemisk praxis. Inger Ulleberg är högskolelektor i pedagogik och lärare med vidareutbildning i specialpedagogik med inriktning på socialpedagogik.

Kommunikationsteori erbjuder begrepp och en analysmodell som kan bidra till nya beskrivningar och förståelser av verkligheten. Teorierna är applicerbara inom alla de professioner där man erbjuder tjänster för samhället där människor (klienter/patienter/brukare) tar emot dessa tjänster. Relationerna mellan professionell och klient/patient/brukare såsom socionom-klient, terapeut-klient, lärare-student o.s.v. präglas av samtalsmetoder för att utreda, hjälpa och informera klienter/patienter/brukare. Gemensamt för sådana professioner är också att man som professionell kommunicerar med andra just för att skapa goda relationer och prata med brukare på bra och hjälpsamma sätt (ibid s.15). Kommunikationsteori bygger på ett antal teorier och traditioner såsom fenomenologi, retorik, socialpsykologi etc., vilket möjliggör en omfattande analys som inbegriper de olika teorierna. Författarna hänvisar till bl.a. Gregory Bateson (1904–1980), en engelsk/amerikansk socialantropolog, biolog och vetenskapsman som deltog i bl.a. utvecklingen av kommunikationsteoribildningen. Han strävade efter att förstå hur människan bygger upp sin kunskap, sin världsbild, sitt sätt att tänka. Han var inte intresserad av att veta vad vi tänker, snarare var han intresserad av att förstå hur vi tänker och vet saker. Det han fokuserade på var vad som sägs mellan, över och under orden, d.v.s. det som kommuniceras bortom orden som sägs i olika sammanhang (ibid s.107-112). Författarna hänvisar även till den franske sociologen Bourdieu och begreppet habitus som han utvecklade. Begreppet innefattar att människor genom sina liv lagrar sina erfarenheter i form av tanke-, beteende- och smakmönster samt livsstil. Habitus utvecklas i möten med andra människor, i familjen, vänkretsen, sociala arenor osv. Varje människa har sin habitus, och den kan utvecklas och förändras. Det är hur vi som individer förhåller oss till världen, livsåskådning, självbild, vårt förhållande till språk, kultur, livsstil, smak och

förväntningar på framtiden. Habitus innefattar kroppsspråk, ansiktsuttryck, hur vi närmar oss eller avvisar andra genom hållning och gester, hur mycket tid och rum som vi tar i anspråk, vad vi anser är passande och opassande etc. Habitus kan ha en frigörande effekt, genom att professionella yrkesutövare bättre kan förstå att förhållandet mellan egna preferenser och vår sociala praxis är socialt betingad. Därmed kan begreppet göra professionella yrkesutövare mer nyfikna och intresserade av hur och varför klienter tolkar verkligheten som de gör i jämförelse med professionelles egna tolkningar (ibid s.38–40).

Kommunikationsteori innefattar således ett antal olika teoribildningar och synteser av dessa, författarna har i sin bok delvis presenterat begrepp, men även kompletterat med en anpassning av begreppen som tydligt relaterar till praktisk utövning inom människovårdande yrken. Jag kommer att beskriva och definiera de teorier och begrepp som är relevanta för min analys.

### **Relationer och kommunikation**

Kommunikation är inte möjlig utan en relation mellan de olika parter som kommunicerar. Alltså är det nödvändigt att utgå ifrån ett relationsperspektiv för att förstå den kommunikation som sker. I vår verklighetsuppfattning som människor förhåller vi oss till relationer och skillnader snarare än objekt och fysiska realiteter. T.ex. när vi skiljer på svart och vitt, varmt och kallt, ilska och glädje o.s.v. så uppfattar vi skillnaderna däremellan och förstår det ena i relation till det andra. Som människor är vi olika i hur vi tänker och förhåller oss till diverse fenomen, ideologier och uppfattning av verklighet. Enligt författarna uppfattar vi varandra, världen och oss själva i relation till andra människor, situationer och fenomen. Ett relationsperspektiv innefattar därmed nödvändigtvis ett kommunikationsperspektiv, och tvärtom. Människor formas och utvecklas av de relationer man har till andra, som kan vara nära, stabila, tillfälliga, flyktiga etc. Och alla de relationerna innefattar olika typer av kommunikation däremellan. Att förstå människan frikopplad från de relationer hon är en del av kommer att begränsa förståelsen för henne. En person kan förknippa cigarettrök till trygghet och trivsel, medan en annan person kan förknippa detsamma med illamående, verklighetsuppfattningen är en subjektiv företeelse för varje individ (ibid. 29-32). För att förstå en människa, så måste man kunna förstå hur den människan kommunicerar med och relaterar till andra, till fenomen, idéer och situationer.

## **Kontextförståelse och observationsramar**

Kontextförståelse och observationsramar är två begrepp och faktorer som påverkar relationer. När deltagarna i ett samtal har olika kontextförståelser och observationsramar så kan det uppstå missförstånd och problem. Kontexter kan ha givna ramar såsom ”det här är ett möte”, där inblandade parter är överens om att ett möte ska hållas en viss tid på en viss plats. Kontexten kan dock förstås och tolkas på olika sätt beroende på de observationsramar de olika parterna har. Observationsramarna kan förklaras som den meningsbärande inramning man ger ett fenomen. Det är de ramar man fastslår för sin observation, vilket bestämmer vad man lägger märke till och vad man utesluter eller låter bli att uppmärksamma. Observationsramar är till stora delar intuitiva, omedvetna och/eller oartikulerade. De två begreppen kontextförståelse och observationsramar överlappar varandra till viss del. I ett möte mellan två professionella, kan mötet ses som en kontextförståelse för det som ska ske, men observationsramarna kan skilja sig åt. T.ex. så kan den ena förhålla sig med observationsramen ”Det här är ett möte, alltså finns det inte tid för trams utan vi måste vara effektiva”, medan den andra förhåller sig såsom ”Det här är ett möte, och det kommer att vara lättare att jobba om vi har det lite trevligt samtidigt”. Kommunikationen i sådana fall kan bli problematisk och t.o.m. destruktiv om inte parterna kommunicerar om deras olika förhållningssätt för att komma fram till ett gemensamt förhållningssätt som kan gynna båda. Detsamma gäller mellan en professionell samt dennes klient/patient, beroende på de olika observationsramarna de olika parterna har gällande kontexten kan kommunikationen främjas eller stävjas. Kommunikationen kan brista om inte den professionella tar tiden för att inrikta samtalet på att skapa en gemensam förståelse gällande syfte och ramar för de möten som sker mellan denne och patient/klient/brukare (ibid s.120–126, 175).

## **Metakommunikation**

Metakommunikation är ett begrepp som beskriver kommunikation på olika nivåer, när vi kommunicerar så metakommunicerar vi alltid. Det innebär att vi som människor samtidigt som vi kommunicerar, kommunicerar om kommunikationen. När en vuxen till exempel säger till ett barn ”Du, din busunge!” med ett leende på läpparna och en lekfull röst, så kan tonfall, röst och ansiktsuttryck hjälpa oss att förstå innehållet. Då orden i exemplet ovan kompletteras med ”meta” information såsom vänlig röst, tonfall och ansiktsuttryck, så förstår man att det är menat på ett

skämtsamt och vänligt sätt. Om orden hade uttryckts samtidigt som metakommunikationen förmedlas med en sträng uppsyn, tonfall och röstläge, så hade samma ord kunnat tolkas som en utskällning (ibid s 171–172).

### **Förgreningspunkter**

Förgreningspunkter är ett begrepp som beskriver de ögonblick i kommunikation där vi kan byta riktning. I alla situationer och samtal finns det ögonblick där det är möjligt att handla på olika sätt, beroende på hur man bemöter någon med tal och handling leder till skapandet av olika former av kommunikation. Det val man gör i stunden vid en förgreningspunkt förändrar den sociala verkligheten som skapas genom tal och kommunikation mellan de parter som deltar. Till exempel en klient kommer in till socialtjänsten för att träffa sin handläggare och är uppenbart upprörd. Klienten säger med hög röst ”Nu måste jag snart få mina pengar, det går inte att behandla folk på det här sättet! Jag orkar inte mer!”. För handläggaren finns det olika alternativ i en sådan situation:

- Att luta sig fram och intresserat fråga: ”Vad har hänt?”
- Att luta sig tillbaka och säga: ”Lugna ner dig!”
- Att säga med stark röst: ”Tala inte till mig på det sättet!”

Det finns såklart fler alternativ, men poängen är att beroende på hur handläggaren nu svarar klienten, så förändras inriktningen av kommunikationen och samspelets karaktär mellan professionell och klient mot olika möjliga sociala verkligheter. Att svara genom nyfikenhet och lugn kan leda till att klienten slappnar av, samtalet kan inriktas mot hur klienten kan göra för att lösa sitt problem. Att svara defensivt och med hög röst kan leda till ytterligare frustration hos klienten, samtalet fastnar på en kritisk form av kommunikation där de två parterna anklagar varandra för sina känslor av irritation och frustration. Det är dock inte givet att ett visst svar ger ett visst resultat, men exemplet illustrerar de möjligheter som finns i förgreningspunkter och hur man kan bli bättre på att kommunicera konstruktivt.

### **Språkhandlingar**

Språkhandlingar är ett annat begrepp som kompletterar ovanstående begrepp, och inbegriper att talandet i sig är en form av handlande. Vi handlar genom det vi säger. Fokus ligger inte på vad det är som sägs, men vad det som sägs har för betydelse. Ett svar kan beroende på hur det sägs och formuleras, vara ett försvar, beordrande,

kritiskt, berömande eller återges som en berättelse som ska illustrera ett råd (ibid. S 212–217).

### **Tillerkännande**

Tillerkännande är ett begrepp som beskriver en jämlik relation där man strävar efter att förstå ”den andres” perspektiv, och kan bekräfta den andres uppfattning av verklighet som giltig även om den andres förståelse skiljer sig från vår egen. Konkret innebär det för professionella yrkesutövare inom människobehandlande yrken, att man respekterar den andra (klienten/patienten/brukaren), och tillåter den andres version av verkligheten ta plats. Den professionella som innehar makten att definiera klientens/patientens situation/tillstånd, kan inkludera deras berättelser i den professionella förståelsen och bedömningen av fenomenet och därmed tillerkänna och bekräfta den andre som någon som är ”expert på sin egen upplevelse”. Tillerkännande och bekräftelse demonstreras via metakommunikation, språkhandlingar och öppenhet för det som kan vara annorlunda för en själv (ibid s.307-310).

### **Analys och resultat**

De tre teman för frågeställningarna i intervjun har ställts upp som rubriker i analysen, varje tema beskrivs med en överblick av de sex intervjupersoners svar, och därefter presenteras resultatet av analysen. Jag tar upp tre fallbeskrivningar, för att illustrera helheten gällande vissa komplexa situationer och relationer som har byggts upp över tid. I sådana fall kan en ytlig återgivning riskera att man som läsare inte förstår de dilemman som presenteras.

### **Den första kontakten**

Fem av sex intervjupersoner återger att de har haft svårt att komma i kontakt med socialtjänsten när de först sökte hjälp. Utöver att de upplevde en lång väntetid i samband med första mötet med en socialsekreterare (en månad till två månaders väntetid), så upplevde de vid första mötet att det var jobbigt att vara i kontakt med socialtjänsten. I samtliga fem fall så upplevdes olika former av förvirring efter första mötet, p.g.a. otillräcklig information kring vad mötet innebar, vad de skulle göra i väntan på beslut samt former av bemötande som beskrevs som bl.a. ointresserat, stelt och byråkratiskt.

*(Fall ett)* En intervjuperson beskriver hur han i sitt livs mörkaste stund upplevde total vanmakt i sitt liv. Han hade blivit utslängd från sitt familjehem och ville inte

belasta sin partner ekonomiskt, då han hade förlitat sig på det i en tid genom att bo hos sin dåvarande partner och låna pengar. Han kontaktade socialtjänsten och fick tid efter ca en månad. Han beskriver i samband med detta ”jag sökte många jobb, jag ville ta hand om mig själv, jag var genuin”. Efter att ha väntat i ca en månad på sin tid hos en socialsekreterare gick han på första mötet med förhoppningar om hjälp. Exakt vad han skulle få hjälp med utöver det ekonomiska visste han inte, då det var första gången han hade kontaktat socialtjänsten. Han ”hade ingen koll på vad man skulle ha för kriterier” och kände att det första mötet var jobbigt. Socialsekreteraren upplevdes som stel och ”ny”. Han skickade efter mötet in alla pappershandlingar som krävdes samt ansökan, men fick ett avslag. I samband med detta fick han ett deltidsjobb, efter en månads arbete sas anställningen upp på begäran av företaget, som inte längre sade sig ha behov av honom. Återigen sökte sig intervjupersonen till socialsekreteraren som nu begärde att få in diverse handlingar som han redan hade skickat in vid första mötet. Han kände att då aktuell socialsekreterare redan hade fått in alla handlingar för bara en månad sen, och han bara ville ansöka igen så frågade han varför handlingarna krävdes igen. Men när han frågar socialsekreteraren kring det upplevdes socialsekreteraren av honom som ”stel och bitter” i bemötande och hade svarat kort att de handlingarna inte kunde hittas. Intervjupersonen: ”Hon (socialsekreteraren) skulle ha det på sitt sätt och jag var jobbig tillbaks, jag hade nog själv problem med attityden men det var bemötandet som påverkade” säger han om sig själv. P.g.a. frustration och osäkerhet i sitt liv så kände han att han var tvungen att hävda sig ”aggressivt” gentemot socialsekreteraren, och krävde därefter flera gånger att de skulle ta fram de gamla handlingarna. Efter en vecka får han veta att handlingarna är hittade men att han ändå krävs på att lämna in nya handlingar. Det går så långt att intervjupersonen kontaktar chefen på den specifika socialtjänsten och får igenom en begäran om en ny socialsekreterare. Denna nya socialsekreterare upplevs av intervjupersonen som ”nere på jorden”, hon var lugn och gav rätt information kring varför handlingarna krävdes på nytt. Denna gången får intervjupersonen igenom sin ansökan. Han beskriver vidare hur han fick insikt om sitt eget beteende i samband med detta, det professionella bemötandet han fick av den senare socialsekreteraren fick honom att inse hur aggressiv och defensiv han kände sig och uttryckte sig då.

Andra intervjupersoner beskriver det första mötet vidare som ”hon (socialsekreteraren) tittade inte mig i ögonen, hon undvek att se rakt på mig”, ”de pratar inte till en som man är vuxen, människa” o.s.v. En intervjuperson beskriver hur hon efter ett avslag inte förstår hur socialsekreteraren kom fram till beslutet, och ringer för att prata med socialsekreteraren om beslutet och får reda på att socialsekreteraren inte är tillgänglig förrän en viss dag. När intervjupersonen kontaktar socialtjänsten det datumet som hon blev tillsagd senast får hon nu veta att socialsekreteraren inte är där förrän ytterligare några dagar när hon hör telefonmeddelandet som har lämnats. Och det händer enligt intervjupersonen ett antal gånger efter det tillfället.

Svar på frågan hur mötet hade kunnat gå bättre kan sammanfattas som att intervjupersonerna önskar sig socialsekreterare som lyssnar, är empatiska, ser sina klienter som människor, ger korrekt information och som inte är alltför ”stela/byråkratiska i sitt bemötande. ”Att de vill lägga ner tid på en, de vet hur jävligt man har det” sa en intervjuperson. ”Vissa borde bara inte jobba med människor, man ser det på dem, de vill inte liksom”, sa en annan. Den intervjupersonen som beskrev ett bra bemötande vid första mötet beskrev att det var på grund av att hon fick igenom sin ansökan och att hon fick tillräckligt med information för att få igenom det vid första försöket. Angående socialsekreterarens bemötande så beskrev den sistnämnda intervjupersonen socialsekreteraren som snäll och lugn.

### **Första kontakten -Analys**

Det som framträder i intervjuerna kring första kontakten och första mötet med socialtjänsten för ekonomiskt bistånd ur ett kommunikationsteoretiskt perspektiv applicerat på intervjupersonernas återgivningar av upplevelser, är att socialsekreterare överlag representeras som dåliga på att kommunicera och ibland rent av okunniga och/ eller otrevliga. Det finns inget i intervjupersonernas återgivande av upplevelser som kan tolkas som att det förekommer någon metod eller ansats till att inleda en nyfiken kommunikation från socialsekreterarens sida för att skapa en relation med nya klienter, eller för att lära känna dem. Intervjupersonerna överlag upplever att de inte blir sedda som människor och individer. Det uppkom ingen information, förutom i ett fall, som kan styrka att socialsekreterarna bemödade sig att samtala med intervjupersonen för att veta mer

om den specifika individen. Det vill säga att ur intervjupersonernas perspektiv finns det inte en antydning om att socialsekreterare vill lära känna sina klienter generellt. Vidare finns det ingen antydning i fem fall av sex, att socialsekreterare samtalar (kommunicerar) om kontext och observationsramar för den relation de inleder med nya klienter.

I fall ett kan man tydligt se att intervjupersonens första socialsekreterare inte var särskilt informativ kring varför intervjupersonens ansökan hade blivit avslagen vid första tillfället, samt varför dennes handlingar begärdes om på nytt. Intervjupersonen var insiktsfull och hade en bra förmåga att uttrycka sig, och menade att den bristfälliga informationen och ”jag ska ha det på mitt sätt -attityden” från socialsekreteraren fick honom att bete sig på ett sätt som han själv inte tyckte om. Händelsen kan förstås med begreppet metakommunikation samt förgreningspunkt och språkhandling. Intervjupersonen ifråga upplevde att han blev provocerad när hans frågor besvarades med negativ metakommunikation: ”attityden” från den första socialsekreteraren som även beskrevs som ”kyllig och stel”. Socialsekreteraren i sin tur väljer i den förgreningspunkten att ”stå på sig” genom språkhandlingar som är beordrande men meningslösa i den mån att hon enligt intervjupersonen ville ha in nya handlingar med förklaringen att de gamla handlingarna inte gick att hitta. Det slutar med att intervjupersonen blir defensiv och kräver att handlingarna ska ” hittas”, varpå socialsekreteraren efter en vecka påstår att handlingarna är hittade men kräver in nya handlingar utan att förklara varför. Den kommunikation som skedde var enligt intervjupersonen bristande och inkorrekt, vilket förhindrade ett konstruktivt samarbete och vidare kommunikation, samt ökade på intervjupersonens stress. Socialsekreteraren som intervjupersonen får kontakt med efter att ha begärt en ny, bryter den bristfälliga och destruktiva kommunikationen. Intervjupersonen bemöts då av positiv metakommunikation från socialsekreteraren som han upplever som ”lugn och nere på jorden”, ”hon tog sig tiden att förklara och utan attityd”. I diverse förgreningspunkter använder sig denna socialsekreterare av språkhandlingar som inte bara ledde till att intervjupersonen fick rätt information och fick igenom sin ansökan, intervjupersonen fick även insikt om sin frustration och defensiva inställning. Intervjupersonen upplever att han lärde sig något om sitt eget beteende i mötet med den nya socialsekreteraren som han upplever som en positiv reflektion kring bemötande generellt, ”att vara respektfull

mot andra även när man bemöts med irritation eller aggression”. Samtidigt som han får hjälp med sin ekonomiska situation så upplever han alltså en viss terapeutisk inverkan av den socialsekreteraren som var ”lugn och nere på jorden”.

### **Relationen till socialsekreterare**

Fyra av sex intervjupersoner upplevde relationen till nuvarande socialsekreterare som positiv i olika grader på grund av olika anledningar. Tre av de fyra intervjupersonerna som var positiva i olika grader hade andra socialsekreterare än dem som de hade som handläggare från första mötet. Gemensamt för de sistnämnda tre intervjupersonerna samt en av de två intervjupersoner som uppfattade nuvarande relation till socialsekreteraren negativ, var att de hade blivit tilldelade 1-3 andra socialsekreterare som handläggare sen det första mötet med socialtjänsten under sin tid på ekonomiskt bistånd. Byten av socialsekreterare var i två fall på egen begäran av respondenterna, och i två fall så upplevde intervjupersonerna att de ”bollades runt mellan olika handläggare”, som en av de uttryckte, utan att ha begärt bytena själv.

Anledningarna till nuvarande positiv inställning till relationen med respektive socialsekreterare för de intervjupersoner som var nöjda, är generellt att intervjupersonerna upplever att de får korrekt information så att deras ansökningar för ekonomiskt bistånd går igenom. En intervjuperson berättade att hans socialsekreterare ibland stämmer till träff ute på något kafé och bjuder på en fika; ”jag förväntar mig inte det varje gång, men det är trevligt när hon kan”. Gemensamt för tre av de fyra intervjupersoner som är positiva till relationen med respektive socialsekreterare, är att de inte upplever att de pratar så mycket med sina socialsekreterare om annat än just att få igenom ansökan för ekonomiskt bistånd. ”Det är bara någon som gör sitt jobb, vi är inte precis vänner” uttryckte en av intervjupersonerna som svar på en följdfråga gällande varför hon upplevde relationen till sin socialsekreterare som positiv.

*(Fall ett, fortsättning)* Intervjupersonen ifråga berättar hur han efter ca sex månader på ekonomiskt bistånd blir kallad till ett trepartsmöte med socialsekreterare och handläggare från arbetsförmedlingen. Han kände att mötet var ”väldigt seriöst” och kände det som att han ”blev förhörd” gällande hans ambitioner för arbetssökande. Då hade han till slut svarat genom att berätta om alla sina jobbansökningar och frågade om de (socialsekreterare och handläggare från arbetsförmedlingen) ville

granska hans email för att bekräfta det han hade sagt. Därefter upplevde han att socialsekreterare och arbetsförmedlingshandläggare slappnade av och stämningen blev mer avslappnad generellt. Han beskrev vidare att ”det kändes som att socialsekreteraren blev imponerad, som att hon hade förutfattade meningar, hon blev intresserad och slutade vara misstänksam. Som om hon inte hade sett mig tidigare”. Efter det kändes relationen överlag ”avslappnad” enligt intervjupersonen, men han kände även därefter att han i smyg tyckte illa om att den ”professionella” hade sådana förutfattade meningar från början; ”Hon hade liksom kunnat fråga redan innan det gick så långt att vi hade trepartsmöte”.

De två intervjupersoner som upplevde relationen som negativ till sina respektive socialsekreterare beskrev bl.a. inkorrekt information som har uttalats från socialsekreterare åtskilliga gånger och upplevelser av olika former av negativt bemötande generellt.

*(Fall 2)* Intervjupersonen i fråga har stora språksvårigheter, hon beskriver hur socialsekreteraren ibland inte bokar in tolk vid möten samt att hon ibland har fått fel information trots att tolk är närvarande. Detta har hon uppdagat senare när hon har bett andra om hjälp med att översätta skriftliga beslut från socialsekreteraren i fråga, från svenska till sitt hemspråk. Intervjupersonen var hemlös, arbetslös och utan uppehållstillstånd när hon blev gravid i Sverige. I samband med detta sökte hon första kontakten med socialtjänsten, hon får viss hjälp av hälsovård och föder sitt barn på ett sjukhus. Fadern till barnet avsäger sig allt ansvar och vill inte ha någon kontakt med intervjupersonen. Därefter placeras hon och barnet på hotell ett antal månader tills man beslutar att placera de på ett kollektivboende där man utvärderar föräldrars förmågan hos familjer med social problematik. Barnet blir omhändertaget med stöd av LVU efter två månader och intervjupersonen förklarar att hon fortfarande inte förstår varför. Intervjupersonen får översatt av tolk att socialsekreterare informerar om att ett heterosexuellt par med ett eget barn får vårdnad av barnet tills intervjupersonen uppvisar ”positiva förändringar”. All information delges i officiella dokument på svenska, när respondenten får brevet översatt av personal på aktuellt boende blir hon chockad. Barnet har blivit placerat hos ett samkönat par. Intervjupersonen: ”Min kultur och svensk kultur är olika, jag har fött tre friska barn och försörjt de själv i hemlandet, men här säger de att jag inte kan ta hand om mitt barn, de har bara skrivit negativt om mig i sina rapporter”

uppges hon. När hon pratar med aktuell socialsekreterare om att "få stöd och terapi för att bli den sorts förälder myndigheterna kräver" för att få tillbaka barnet får hon avslag på alla sina ansökningar. Hon har blivit beviljad ett rum på ett kollektivt boende, men får inget bistånd för varken uppehälle eller livsföring i övrigt. Hon beskriver att hon blir diskriminerad och "bortslängd". Relationen till socialsekreteraren beskrivs som mycket svår, hon uppfattar socialsekreteraren som bland annat rasist, kylig, ointresserad och fåordig. Hon beskriver även att det vanligaste svaret hon får av den aktuella socialsekreteraren när hon frågar kring något är "jag vet inte".

*(Fall tre)* Intervjupersonen i detta fall har flyttat till nuvarande stad för ca nio månader sen för att bo med sin partner sen några år, hon var gravid vid ankomst till nuvarande stad och har blivit folkbokförd i nuvarande stad. Efter ett par månader vräks de ur det boende som partnern hade. Intervjupersonen beskriver att det var omöjligt att flytta tillbaka till familjen i den andra staden då de starkt motsatte sig hennes relation till partnern och att hon kände sig alltför kontrollerad av dem och har känt sig kontrollerad sen barndomen. Vid kontakt med socialtjänsten får hon avslag på ekonomiskt bistånd och ombeds åka hem för att få hjälp i den andra staden. Hon överklagar och förklarar att hon nu är folkbokförd i nuvarande stad och att hon har rätt till att få hjälp här, utöver det berättar hon för socialsekreteraren om problematiken som hon upplever med sin familj. Hon beskriver känslan av att inte bli tagen på allvar, frustration över att socialsekreteraren vill separera henne från sin partner, och ångesten över att hon inte fick något boende beviljat. Intervjupersonen får missfall efter några veckor och beviljas boende på ett kollektivt boende då hon vägrar åka till den andra staden. Hon får dock avslag på ekonomiskt bistånd för uppehälle och livsföring i övrigt, med skriftligt beslut som hänvisar till att hon inte planerade för nuvarande situation då hon först flyttade till nuvarande stad, för ca nio månader sen. Socialsekreteraren kräver dock i samband med att boendet beviljas att intervjupersonen ska uppvisa positivt på drogprover för att få bo kvar på det boendet som hon har blivit beviljad. Intervjupersonen beskriver att aktuell socialsekreterare har sagt "Du behöver inte injicera, bara ta några smulor av något". När partnern har följt med på ett möte för att hjälpa intervjupersonen ifråga att stå emot handläggaren, så har socialsekreteraren först nekat inträde och hänvisat till att det inte är tillåtet. Därefter hade partnern ändå fått följa med in då

han hade insisterat, väl inne hyssjas partnern av socialsekreteraren som även ska ha varnat om att han skulle bli utslängd om han inte lät socialsekreteraren prata med ”den som ärendet gäller”. Intervjupersonen har även i flera månader bett om att få utredas för en viss diagnos, nu har utredningen beviljats, dock i en enhet som utreder diagnoser för missbrukare. Hon berättar att hon blir omnämnd som missbrukare i journal efter att hon fick rådet om att ”bara ta några smulor av något (gällande droger)” för att uppvisa positiva prover för att erhålla sitt boende. Det visar sig att socialsekreteraren hade fel vad gällde hänvisningen att uppvisa positiva drogtester för att bevilja boende, då boendet inte kräver detta alls.

### **Relation med socialsekreterare -Analys**

Överlag representeras relationerna som väldigt ytliga, även i de fall där relationerna upplevs som positiva i olika grader. En ”bra relation” uppfattas av de flesta intervjupersoner som när man får ”rätt information” som leder till beviljad ansökan för ekonomiskt bistånd, och någon som bemöter en trevligt i relation till metakommunikation; ser en i ögonen, besvarar frågor och är ”lugn”. Det vill säga att inget framkommer ur intervjupersonernas återgivna upplevelser om positiv inställning för nuvarande relation med socialsekreterare, som kan relateras till att de anser att respektive socialsekreterare vill ha kännedom om information som kan förknippas med att vilja lära känna intervjupersonerna på något sätt. Vilket kan tolkas som att kommunikation i syfte att få kännedom om klienter som individer eller för att skapa en relation inte är prioriterat eller förekommande även i ”bra relationer” enligt intervjupersonernas utsagor. Men de ”bra relationerna” innefattar att metakommunikation, språkhandlingar och val av bemötande vid förgreningspunkter upplevs som positiva, då intervjupersonerna återger att de får korrekt information med ett vänligt och passande bemötande. En intervjuperson, (fall ett, fortsättning) upplevde att socialsekreteraren i fallet intresserade sig endast vid ett tillfälle för hans individuella förutsättningar och honom som individ, och det var enligt intervjupersonen på grund av att han hade ”bevisat” att han aktivt sökte jobb och var ”bildad”. Detta påverkade hans uppfattning av socialsekreteraren som någon som intresserade sig slumpmässigt för hans engagemang för att hitta ett jobb och skapa sig en framtid, då de inte hade haft något samtal som kan relateras till ett sådant individuellt intresse för honom sen dess.

Vad gäller metakommunikation som upplevs negativt kan man i fall två och fall tre se att intervjupersonerna upplever och återger bemötande som de benämner som bl.a. avvisande och kränkande från socialsekreterarna ifråga. Vad gäller förgreningspunkter, tillfällen där kommunikationen som sker kan vända på den sociala verklighet som skapas, så har socialsekreterarna för respektive två intervjupersoner som upplever relationen mycket negativ, valt att kommunicera på sätt som har lett till starka motreaktioner från respektive intervjuperson. Intervjupersonerna upplever och tolkar respektive socialsekreterares metakommunikation och språkhandlingar som kränkande, kritiska och avvisande. M.a.o. så visar det på att kommunikation och bemötande är kontraproduktiv, och att intervjupersonerna ifråga lider av det ur sina perspektiv.

### **Brukarmedverkan/brukarinflytande**

Gällande intervjupersonernas uppfattning av att på något sätt ha varit delaktiga i de beslut som tas i deras fall är det ingen av respondenterna som tycker att de är särskilt delaktiga, om alls, i beslutstagande. Gällande intervjupersonernas uppfattningar av att deras kunskaper och erfarenheter blir hörda, har relevans eller efterfrågats av socialsekreterare så upplever två av de sex intervjupersonerna att deras berättelser trivialiseras och ignoreras likaväl som deras ansökningar för diverse insatser som innefattar bl.a. utredning av psykosocial problematik inte blir beviljade. Tre av intervjupersonerna upplever att sådana aspekter gällande brukarmedverkan/brukarinflytande inte har efterfrågats och därmed har de inte brytt sig om att prata om något annat än just ansökan för ekonomiskt bistånd med socialsekreterare, förutom ett enstaka tillfälle där en av intervjupersonerna blev förvånad över att bli kallad på trepartsmöte med sin arbetsförmedlingshandläggare och socialsekreterare i syfte att utreda hur arbetssökandet ”verkligt gick” för honom. Mötet hade börjat som ett förhör, enligt intervjupersonens uppfattning, men hade vänt efter att han ”bevisade” sitt engagemang för att söka jobb, de professionella hade avslutat mötet positivt då arbetsförmedlingshandläggaren hade bett om feedback gällande mötet och hur de kunde förbättra situationen generellt kring hans arbetssökande, varpå socialsekreteraren också tog initiativet att be om feedback. En av intervjupersonerna upplever att socialsekreteraren ”bryr sig” genom att stämma träff utanför socialtjänsten ibland, lyssnar, och erbjuder något i form av rådgivande, motiverande och stöttande samtal för att hjälpa

intervjupersonen. Intervjupersonen upplever det som att han får raka svar på sina frågor och inblick i vad som ska ske, och kan ske om han väljer att göra på andra sätt o.s.v. vilket är det närmsta man kommer till brukarinflytande eller brukarmedverkan i relation till de fem andra intervjupersonerna.

### **Brukarmedverkan och brukarinflytande -Analys**

Det finns inget i fem intervjupersoners svar som kan benämnas konkret som inflytande eller medverkan för deras del i möte med sina respektive socialsekreterare. Då det kan benämnas som generellt icke existerande, så kan man möjligtvis tolka det som att socialsekreterarna i dessa fall inte har intresse för eller kännedom om begreppen och/eller betydelsen av dem, eller att de som professionella inte har metoder i praktiken för att implementera ett sådant samarbete. En intervjuperson uppfattade utöver att han blev ”sedd som en människa”, då hans socialsekreterare ibland stämde träff ute och bjöd på fika i samband med sådana träffar, att han fick information om olika alternativ, vad de alternativen hade för konsekvenser, och tillfrågades om möjliga beslut innan de togs. ”Det finns skillnad på människor som vill arbeta med människor och de som inte borde, man ser på henne (socialsekreteraren) att hon vill hjälpa”. Intervjupersonen hade haft andra socialsekreterare som handläggare och uttryckte en tydlig skillnad mellan socialsekreteraren som vill hjälpa, och de socialsekreterare han hade haft kontakt med tidigare som inte ”borde” jobba med människor. De socialsekreterare ”som inte borde” jobba med människor beskrevs av intervjupersonen som att de inte hade inkluderat intervjupersonen som en aktiv deltagare i beslutstagande.

### **Sammanfattning**

Tillerkännande som jag tolkar som ett samlingsbegrepp för lyckad kommunikation mellan två parter, vilket syftar på att bekräfta ”den andre” är ett frånvarande fenomen i fem av sex fall. Även i de fall där intervjupersonerna i olika grad är nöjda med sina nuvarande socialsekreterare så visar en kommunikationsteoretisk analys att det finns brister i kommunikationen mellan professionell/klient som leder till ytliga relationer oavsett om intervjupersonerna är nöjda med beviljade ansökningar.

Tre intervjupersoner uppgav att de upplevde mindre stress i samband med att de blev tilldelade socialsekreterare som fick de att känna en ”mänsklig” kontakt, de uppgav att de blev sedda individuellt i olika grader. I kontrast till den sortens

erfarenheter så erfor de intervjupersonerna som beskrev sina respektive socialsekreterare som stela, byråkratiska och i vissa fall som kränkande, högre stressnivåer och vanmakt i mötet med de professionella. Detta stämmer med tidigare forskning, där resultat visar på att uppmuntrande och stödjande attityder från de professionellas sida är oumbärlig för klienters förmåga att handskas med svårigheter. Attityder som får klienter att känna sig avvisade och förringade leder till vanmakt och/eller förseningar i insatser och tillfrisknande (Mussener, Ståhl & Söderberg, 2015). Resultatet från en annan studie är att man kan se ett samband mellan att klienter uppfattar ett bättre bemötande från socialsekreterare och att de uppger att de upplever mindre psykisk stress (Burdette et al. 2012), vilket också stämmer överens med min analys.

## **Slutdiskussion**

Min utgång för denna uppsats, och val av ämne som jag ville undersöka, kan generellt benämnas som brukares syn på kontakt med professionella socialsekreterare på socialtjänsten. Det avstamp jag gjorde inledningsvis i problemformuleringen angående socionomers alltmer bristande arbetsmiljö på socialtjänsten som en faktor som påverkar brukarna ter sig alltmer komplex när jag har intervjuat dessa sex personer och analyserat deras utsagor.

Ekonomiskt bistånd som är en del av socialtjänstens uppdrag är en grundläggande ekonomisk trygghet för människor som har hamnat utanför arbetsmarknaden samt de sociala försäkringar som man har tillgång till om man har haft ett heltidsjobb och tecknat de specifika avtalen med fack, a-kassa och försäkringskassa som krävs. De människor som söker ekonomiskt bistånd har allt som oftast andra sociala problem än just det ekonomiska som inkluderar en eller flera av aspekterna; arbetslöshet, bristfälliga kontaktnätverk, fysiska/psykologiska funktionshinder av olika slag, språksvårigheter, trångboddhet, missbruk, kriminalitet etc. etc.

Som studenter på socialhögskolan får vi genomgående höra i utbildningen om vikten av att se brukare som individer, att kunna erbjuda olika perspektiv som komplement för att hjälpa brukare se alternativa lösningar, att inkludera de i det arbetet som utförs så att brukarna känner att de är delaktiga i de förändringar som ska ske för att ”hjälpa”, och att fokusera på att hitta det som är positivt i en situation för att förstärka de aspekterna. Det som beskrivs i mediala sammanhang, inom yrket

och inom utbildningen som ”socioomyrkets syfte”, att hjälpa människor med diverse former av social problematik, utgår dock allt som oftast från de yrkesutövandes och akademikers röster. Hur man ska hjälpa diverse brukare blir en debatt som handlar mer om hur den professionella ser på lösningar angående vad som hjälper, än hur den som söker hjälp ser på eventuella lösningar. Efter att ha intervjuat ett antal personer, och ha varit yrkesverksam i snart två år inom socialt arbete, och med egna erfarenheter som brukare, så ser jag ett stort glapp mellan utbildningen och det som sker i yrkeslivet. Ideologier om socionomen som en förkämpe för välfärden, gräsrotsbyråkraten med fickan full av diverse verktyg för att tampas med olika problem, och företrädaren för de svaga, är en idealbild. Dock visar mina intervjuer på socionomer som verkar i direkt motsats till den idealbild.

Det finns brister i arbetsmiljön, det har studier som undersöker socionomers förutsättningar på arbetsplatser visat på. Men kan de bristerna kopplas till att socionomer i enskilda fall inte bemödar sig att förklara generell information angående ekonomiskt bistånd till de klienter som de möter? Eller ens försöker lära känna den individ som nu sitter framför dem och söker hjälp? Att intervjupersonerna från min undersökning generellt upplever att de får anstränga sig för att ”bevisa” att de är i behov av det ekonomiska biståndet när de uppfyller kriterierna har lett till (för brukarnas del) en pessimistisk syn på myndigheter och dess företrädare generellt. Den attityden har på sätt och vis lett till en stagnation hos de jag har intervjuat, de är fast i den situation de är i utan att komma vidare på något sätt. De har utöver sina ekonomiska problem andra former av social problematik som inte har uppdagats av deras respektive socialsekreterare, och som i vissa fall har tagits upp av intervjupersonerna själva åtskilliga gånger utan att socialsekreterarna adresserar det de får höra i deras enskilda ärenden. Vem har möjlighet och utbildning för att hjälpa och motivera dessa individer som skyfflas runt bland ansökningar och diverse myndighetskontakter? Jag hade önskat att det var deras socialsekreterare.

Jag har jobbat i sammanlagt sex år i diverse yrkesroller som inte innefattar socionomrelaterade yrken, såsom: trafikassistent/kundvärd, butiksförsäljare inom kosmetika, hälsovård, hifi och mode. Gemensamt för alla de jobben under de sex åren jag jobbade var fokus från företagen på kundens upplevelse i samband med att de köpte tjänster/varor. Genom att lära känna kunden kunde man ge bästa möjliga

service, och det möjliggjordes genom att man la resurser på internutbildningar, konsulenter och uppföljningsarbete. Inom socialt arbete är det däremot inget som kan likställas med det engagemanget för att möjliggöra en positiv upplevelse för klienten. Snarare är fokus i socialt arbete, så som mina intervjupersoner återberättar, lagt på att så snabbt som möjligt bli av med "kunden". Visserligen har inte fyra av intervjupersonerna haft någon tanke på att få hjälp med mycket annat än just att få igenom sin ansökan för ekonomiskt bistånd, men de professionella socionomerna i sammanhanget verkar varken ha intresse eller färdigheter i att lära känna klienterna för att erbjuda något som kan anses vara utanför de mest basala administrativa åtgärderna; dela ut informationspapper och handlägga ansökningar. Hur ska man då förvänta sig att klienterna själva ska klura ut vad det är de behöver göra för att bli självförsörjande utan stöd i den processen? De myndigheter som klienterna i samband med ekonomiskt bistånd har kontakt med utöver sina socialsekreterare har inte någon utbildning i att bemöta människor utifrån socialpsykologiska perspektiv. En arbetsförmedlare t.ex. kan kanske hjälpa en klient söka ett jobb, men är inte utbildad för att skönja andra faktorer som kan påverka en människas livssituation och möjligheter att jobba.

Sammanfattat så är det många aspekter som påverkar klient-professionell relationen, det är ett komplext arbete där både professionella yrkesutövare och brukare behöver stöd. Då socionomer är utbildade för att skapa relationer som kan hjälpa, så anser jag att huvudansvaret på hur relationen fungerar inte ligger på de klienter man möter som professionell. Hur jag som professionell presenterar mig inledningsvis kommer såklart att påverka hur och om klienten kan närma sig, hur kan det då förekomma att yrkesverksamma professionella (i relation till de intervjuer jag har genomfört) inte förstår sådana baskunskaper? De kännetecken som tas upp för bra praxis (Jensen & Ulleberg 2013, s. 54-56)) anser jag som väldigt grundläggande baskunskaper. Frågor som väcks i mig avslutningsvis är hur man kan möjliggöra bättre förutsättningar för socionomstudenter att bemöta klienter generellt, räcker det t.ex. med endast en termins praktik och ett antal tillfällen där man roll spelar mot klasskamrater? Rent konkret gällande socialsekreterare på socialtjänsten så är det mycket som kan undersökas; om och hur arbetsmiljön kan förbättras, är det socionomerna själv som väljer att vara strikt administrativa i sitt bemötande samt kommunikation, eller är det en konsekvens av ledningens direktiv

och/eller traditioner på arbetsplatsen? Är det möjligtvis så att socialsekreterarna inte blir sedda och bekräftade på sina arbetsplatser och att detta i sin tur påverkar hur de bemöter sina klienter? Alla dessa frågor berör i slutändan det som är viktigast inom socialt arbete, att hjälpa människor som av olika anledningar har sökt sig till professionella för att förbättra sin livssituation.

## Litteraturlista

Ahrne, Göran och Svensson, Peter (red.) (2015) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.

Alexanderson, Kristina A E, Karin E/Borg, Gunnel K E/Hensing, Gunnel M/Ostlund, Peter/Wide (2003) *Clients' perceptions of contact with professionals within healthcare and social insurance offices*. Scandinavian Journal of Public Health. 31 (4): 275-282.

Amy M./ Burdette, Daphne S./ Cain, Terrence D./ Hill, Elaine M./ Maccio (2012) Client perceptions of welfare caseworker support and client mental health: Longitudinal evidence from the Welfare, Children, and Families Project. Social Service Review, Vol 86 (4): 594-603.

Andersson, Pernilla (2016) *Tuffa villkor i socialtjänsten*. <https://www.av.se/press/krav-pa-bättre-arbetsmiljo-for-socialsekreterare/> (Hämtad 2016-10-12)

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

Eriksson-Zetterquist, Ulla och Ahrne, Göran (2015) Intervjuer. I Ahrne, Göran och Svensson, Peter (red.) (2015) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber, ss 34–53.

Hildur Kalman och Veronica Lövgren (red.) (2012) *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups.

Jensen, Per och Ulleberg, Inger (2013) *Mellan orden: kommunikation i praktiken*. Lund: studentlitteratur.

Jönson, Håkan (2010) *Sociala problem som perspektiv: en ansats för forskning & socialt arbete*. Malmö: Liber

Klevstedt, Ann Ponton (2016) *Arbetsorsakade besvär 2016*. Arbetsmiljöstatistik Rapport 2016:3

Skærbæk (2012) *Ansvar, anonymitet och kunskapsanspråk*. I Hildur Kalman och Veronica Lövgren (red.) (2012) *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups, ss.132–145.

Socialstyrelsen 2003-110-10 (2003) *Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling.*

Müssener, Ulrika, Ståhl, Christian, Söderberg, Elsy (2015) *Does the quality of encounters affect return to work? Lay people describe their experiences of meeting various professionals during their rehabilitation process.* Work; 52 (2): 447-455.

## **Bilaga -Intervjuguide**

Antal år som man har erhållit ekonomiskt bistånd:

### 1. Det första mötet med ekonomiskt bistånd

- \* Inställning och förväntningar inför det mötet?
- \* Hur gick mötet? (tillfredsställande, missnöjd, neutral?)
- \* Vad berodde det på?
- \* Hur hade du beskrivit bemötandet från aktuell socialsekreterare?
- \* Vad hade kunnat göras för att mötet skulle gå bättre?
- \* Påverkar miljön dig på något sätt inne på socialtjänsten? I så fall hur?

### 2. Relationen till socialsekreteraren

- \* Har du samma soc. sekreterare sen första mötet?
- \* Om nej, hur många andra soc. Sekreterare har handlagt dina ärenden, och hur har det påverkat dig?
- \* Hur beskriver du relationen till din nuvarande socialsekreterare?

### 3. Brukarmedverkan/brukarinflytande

- \* Upplever du att dina erfarenheter och kunskaper lyfts upp/har relevans i möte med socialsekreteraren?
- \* Har du något inflytande över insatser och planering enligt dig själv?
- \* Hur väl förstår du de beslut och motiveringar som tas i ditt fall?
- \* Får du hjälp av socialsekreterare ifall du har frågor kring beslut och motiveringar?
- \* Skulle du vilja ha en företrädare i möten med socialtjänsten?
- \* Vad skulle en sådan företrädare kunna göra för dig?