



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Mellan det professionella och privata

En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelser och
konstruktioner av klientrelationer

Gabriela Castillo & Jimi Månsson

Kandidatuppsats (SOPA 63)
Aktuell termin (HT 2018)
Handledare: Mats Hilde

Abstract

Authors: Gabriela Castillo & Jimi Månsson

Title: *Between the professional and personal – A qualitative study regarding social workers' experiences and constructions of client relationships* [Translated title]

Supervisor: Mats Hilde

Assessor: Rikard Eriksson

The aim of this study was to explore social workers' experiences of their client relationships. More specifically we wanted to explore in which way the social workers experience that their position of power affect them in the client meetings and in what way they experience that the organization, both direct and indirect, affect the development of a good client relationships. The method chosen for this study was qualitative interviews with five different social workers in a single municipality in the region of Skåne. In analysing our results we applied Martin Buber's theory of the two dimensional relationship, Roine Johansson's view on Michael Lipsky's theory of street-level bureaucracy and Greta Skaus definition of the concept of "power" in order to illustrate the social workers' experiences and constructions of the meetings with clients both in terms of personal and organisational factors. This study found out that despite the highly different views and values regarding the meeting with clients and the development of good client relationships, social workers which meet clients on a daily basis all focus on the individual need of every client in order to act in which way is best for that certain client. The attempt of this study is therefore to present the importance of social work professionals understanding the meaning of differentiating between what is a professional and what is a personal approach in the client meeting along with what role the organization plays in the client meeting.

Key words: client relationships, social workers, power in client meetings, social work discretion, professional and personal

Förord

Vi vill börja med att tacka de intervjupersoner som hjälpt oss genom sitt deltagande. Vi vill även tacka vår handledare, Mats, för att du varit ett stort stöd genom din konstruktiva feedback och din tro på oss i den stundtals förvirrande uppsatsprocessen. Slutligen vill vi också tacka de vänner och familj som på många sätt stöttat oss i vårt examensarbete.

Lund i januari 2018

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Problemformulering	1
1.2 Syfte & Frågeställningar	3
2. Kunskapsläget	3
2.1 Mötets dubbla karaktär	4
2.2 Relationer före metoder	5
2.3 Så blir det hjälp.....	7
3. Teoretiska utgångspunkter	8
3.1 Den tvådimensionella relationaliteten.....	9
3.2 Makt	11
3.3 Gräsrotsbyråkrati.....	12
4. Metod.....	13
4.1 Metodologiska övervägningar.....	13
4.2 Urval och avgränsningar	14
4.3 Metodens förtjänster och begränsningar	15
4.4 Metodens tillförlitlighet.....	16
4.5 Förförståelse.....	17
4.6 Studiens genomförande.....	18
4.7 Bearbetning av empiriskt material	19
4.8 Forskningsetiska överväganden	19
4.9 Arbetsfördelning.....	20
5. Resultat och analys.....	21
5.1 Socialsekreterarens och klientrelationen	21
5.1.1 Att vara öppen i mötet.....	22
5.1.2 Att handla utifrån erfarenhet i mötet.....	23
5.1.3 De som har klienten i fokus	24
5.1.4 Sammanfattning	26
5.2 Makt i mötet.....	27
5.2.1 “Vi sitter ju ändå på folks pengar”	27
5.2.2 Miljön kan förstärka maktskillnader	29
5.2.3 Avväpna som ett sätt att hantera maktskillnaden?.....	30
5.3 Mötet och organisationen	31
5.3.1 Socialsekreterarens handlingsutrymme.....	31
5.3.2 Indirekta organisatoriska faktorer	34
6. Sammanfattning och diskussion	35
6.1 Sammanfattning.....	35
6.2 Diskussion	36
Referenser	38
Bilagor.....	40
1. Intervjuguide.....	40
2. Informationsbrev	42

1. Inledning

Vi som har skrivit denna uppsats har båda erfarenhet av Socialtjänsten. Vi kom att fascineras av klientmötet och faktumet att detta kunde se så väldigt olika ut beroende på vem som var socialsekreterare, och för all del klient. Vissa möten kunde vara färdiga på en kvart medan vid andra tillfällen räckte inte en timme till. Vissa möten var formella och till synes väldigt välstrukturerade medan andra för en utomstående totalt tycktes sakna stringens. Det lustiga med detta virrvarr av mötesformer var att det inte gick att utkristallisera att några typer av möten skulle vara mer framgångsrika än andra. Det gick inte att dra några slutsatser utifrån vårt visserligen väldigt anekdotiska bevismaterial. Därför ansåg vi att detta var av intresse att undersöka vidare om. Vad utgör egentligen ett lyckat möte? Vilka faktorer krävs för att mötet skall bli framgångsrikt och vad kan sätta käppar i hjulet för en bra klientkontakt? Vi ville undersöka dessa frågor i detalj. Vi har i detta arbete försökt måla upp det sociala och organisatoriska landskap inom vilket ett klientmöte existerar. Det visade sig inte bara vara personkemin mellan socialsekreterare och klient som avgör ett mötes framgång. Med denna uppsats hoppas vi kunna bidra till en ökad förståelse kring några av faktorerna som påverkar ett klientmöte i Socialtjänstens regi.

1.1 Problemformulering

Socialförvaltningen skall utifrån politiska mål, lagstiftningar och ekonomiska resurser verka för individers trygghet i enlighet med vad som står i ramlagen (SFS 2001:453). Detta innebär att Socialförvaltningen ska hjälpa människor till ekonomisk och social trygghet, jämlikhet och till ett aktivt deltagande i samhället. Socialsekreterare ska enligt ramlagen tillgodose sina klienters bästa i sina beslut, men på vilket sätt de uppnår detta är upp till dem själva. Att socialtjänstlagen är en ramlag innebär att den inte på något sätt tillför en detaljbeskrivning av socialsekreterarens praktiska arbete (Börjeson & Börjeson, 2015). Detta medför att besluten som socialsekreteraren väljer att ta kan påverkas av exempelvis motivation, resurser, arbetsbelastning samt moral (ibid).

Varje månad vänder sig många människor i Sverige till Socialtjänsten för att söka ekonomiskt bistånd för att få vardagen att gå ihop. Orsakerna till att de hamnat i denna situation är varierande. Någon har sugits ner i drogernas djupa träsk, en annan har blivit

varslad från sin arbetsplats och någon är nyanländ i Sverige, har flytt krigets fasor i ett annat land och nu skall försöka starta om med allt vad det innebär.

De som skall ta emot dessa sökande av ekonomiskt bistånd är socialsekreterarna. De skall även besluta om huruvida de sökande är berättigade till bistånd eller ej. De är utbildade att kunna hantera denna arbetsuppgift och har ledningens förtroende att fatta beslut på egen hand. Socialsekreteraren och klienten träffas i mötet på Socialtjänsten. Det finns många faktorer som kan påverka detta möte. Exempelvis den maktobalans som råder. Järvinen (2002b) skriver om den symboliska makten inom socialt arbete. Järvinen berättar att socialsekreteraren med sina befogenheter och sin utbildning i ryggen är en auktoritet i förhållande till sin klient. Varje ny klient som skrivs in i systemet placeras i de fack som Socialförvaltningen på förhand har skapat. "De handlingar som utövas och de beslut som fattas på det sociala arbetets olika fält framstår som legitima, och inte som våldshandlingar i kraft av den professionella, av välfärdsstatens sanktionerade, funktion som socialarbetarna utövar." (Järvinen, 2002a s. 256). Socialsekreteraren sitter på en kunskap om samhället i allmänhet och Socialtjänsten i synnerhet som klienten ofta saknar. Hon äger ett kontaktnät och har en stor organisation i ryggen medan klienten ofta är ensam. Att kontakta Socialtjänsten är en handling som ofta ses som stigmatiserande i samhällets ögon, och klienten kommer därför inte sällan till mötet med en ryggsäck med känslor av skam och skuld. Socialsekreteraren å sin sida har yrkets auktoritet och arbetslivets erfarenhet i ryggsäcken. Dessa båda personer skall nu mötas på ett förhoppningsvis positivt och konstruktivt sätt.

Mötet mellan klient och socialsekreterare är således en väldigt delikat situation. Två personer som inte känner varandra skall försöka förhålla sig till varandra i en ytterst speciell kontext. Det är inte bara en relation mellan två människor utan samtidigt en relation mellan klient och organisation (Johansson 2007, 50). Därför har organisationsmässiga faktorer också i högsta grad en påverkan på mötet. Dels de rent fysiska, i vilken miljö som mötena hålls och hur detta påverkar aktörernas beteende. Dels tillgänglighetsmässigt, om mötena upplevs stressade eller om parterna känner att de får tid att tala till punkt och möjlighet att träffas snart igen om det så behövs. Organisationen bestämmer också det handlingsutrymme som socialsekreteraren har att utforma sitt arbete utifrån eget huvud. Detta påverkar naturligtvis mötena, om socialsekreteraren känner att de kan forma dem såsom hon upplever passar bäst eller måste följa organisationens uppgjorda riktlinjer.

Det är också i mötet som socialsekreteraren har möjlighet att skapa sig en förståelse för den sökandes situation. Det är där hon har möjlighet att informera om kraven för

ekonomiskt bistånd och stärka den sökande i tron på sig själv att kunna få kontroll över sin situation. Det är då som socialsekreteraren har möjlighet att samla in information för att kunna fatta ett beslut om ekonomiskt bistånd. Platt (2008) beskriver att det finns olika kvalitéer som en socialarbetare bör besitta för att hantera svåra klientmöten. Viktigt är exempelvis att vara lyhörd och deltagande i interaktionen. På så vis signalerar socialarbetaren att hon verkligen anstränger sig för att förstå klienten. Klientmötet är kärnan i handläggningen på Socialtjänsten och eftersom att det föreligger en brist på forskning kring det professionella mötet mellan socialsekreterare och klient vore det såväl intressant som viktigt att skapa mer kunskap om ämnet (Perlinski, 2013).

Vi vill undersöka vad som gör att ett möte kan bli lyckat. Hur ser socialarbetare på relationen till klienten? Vad kan denne göra för att överbrygga maktbalansen och få till ett möte som både känns behagligt och konstruktivt? Vi vill studera klientmötet ur flera olika vinklar för på så vis försöka närma oss dess essens.

1.2 Syfte & Frågeställningar

Syftet med uppsatsen är att undersöka hur socialsekreteraren inom enheten för ekonomiskt bistånd kännetecknar klientrelationen i det fysiska mötet samt vad hon anser vara särskilt viktigt i denna relation. Vi vill även undersöka hur organisationen påverkar relationen i mötet samt vad maktbalansen mellan socialsekreterare och klient har för inverkan på densamma. Syftet vill vi uppnå genom att besvara följande frågeställningar:

- Hur kännetecknar socialsekreteraren relationen med klienten i det fysiska mötet?
- Vad har de organisatoriska ramarna för inverkan på relationen mellan socialarbetare och klient?
- På vilket sätt spelar socialsekreterarens maktposition en roll för skapandet av klientrelationen?

2. Kunskapsläget

För att få en ökad förståelse för det område som vi ämnade att undersöka var forskning om det fysiska mötet mellan socialarbetare och klient av stort intresse. Vi ville också ta reda på

vilka olika faktorer som forskare anser påverka en klientrelation samt hur en god sådan relation skapas. Nedan följer exempel på forskning som rör detta område.

2.1 Mötets dubbla karaktär

Leila Billquist (1999) har i sin avhandling "Rummet, mötet och ritualerna - En studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet" intresserat sig för Socialtjänstens klientarbete. Kärnan i Billquists avhandling är att undersöka beståndsdelarna i ett klientarbete samt hur klienterna påverkas av socialtjänstens handläggningssystem (ibid, s. 19).

I undersökningen framkommer att intervjupersonerna finner det viktigt att bemöta klienten så att hon i möjligaste mån undviker att få denne att känna sig som ett "socialfall" (Billquist, 1999 s. 71). Dessutom är det viktigt att inte inge falska förhoppningar (ibid). Vidare påpekar författaren den skam och skuld som klienten inte sällan känner i mötet med Socialtjänsten. Bland annat beskriver några klienter kontakten med socialtjänsten som förnedrande (ibid, s. 73). Billquist skriver att samhället har bidragit till föreställningen att socialtjänstaktuelle personer har sig själva att skylla och att detta kan ligga till grund för den skamkänsla som klienter ofta erfar.

Författaren förklarar klientmötet som ett möte inte enbart mellan två individer utan också mellan individ och organisation. Klientmötet har således en dubbel karaktär. Organisationen, menar Billquist (1999), har en direkt inverkan på mötet genom att den sätter de lagar, regler och normer utifrån vilka socialsekreteraren förväntas arbeta. Trots detta så beskriver socialsekreterarna i författarens studie att de besitter stort handlingsutrymme i mötet (ibid, s.135). Detta gör också att klientsamtalen kan te sig olika beroende på socialsekreterarens arbetssätt och personlighet samt hur denne väljer att etablera kontakt med klienten (ibid. s 126). Författaren belyser även maktförhållandet. Hon skriver att klienterna önskar ett personligt och individuellt bemötande. Samtidigt konstaterar författaren att klienterna inte alltid uppfattar den hjälp de får av socialsekreteraren som råd utan istället ibland ser det som ett ".../ uttryck för att socialsekreterarna vet bäst." (Billquist, 1999 s. 165). Även detta ryms inom ramarna för ett dubbelsidigt möte, då det inte enbart handlar om socialsekreterarens val av uttryck utan även om klientens val av tolkning.

Relationens dubbelsidiga karaktär går även igen i faktumet att socialsekreteraren dels intar en professionell hållning till sin klient, dels en personlig. Den personliga delen uppstår i ett alliansskapande med klienten. Några författare som har belyst detta är Alexander och Charles i studien "Caring, Mutuality and Reciprocity in Social Worker-Client

relationships” (2009). Alexander och Charles (2009) skriver att den relation som skapas mellan socialsekreterare och klient kan ses som dubbelsidig, där det professionella möter det personliga. De diskuterar huruvida den ökade professionaliseringen av socialt arbete skapar hinder för relationsskapandet med klienter. Professionaliseringen skall bidra till en mer etisk inställning hos socialsekreterare, men riskerar snarare att bidra till det motsatta: “A rigid, standardized and non-personal approach to engaging with people while attempting to support their development belies a message of inequality and is ultimately patronizing and disrespectful” (Alexander & Charles, 2009 s. 19).

Genom sin studie strävar Alexander & Charles (2009) efter en djupare insikt kring de faktorer som grundlägger en bra klientrelation. De menar exempelvis att en högre grad av professionalisering inom klientarbetet riskerar att skapa ett oetiskt förhållningssätt till klienten, eftersom mötet ofta berör personliga ämnen. Istället understryker författarna att ett de-professionaliserat förhållningssätt skulle kunna skapa ett mer etiskt bemötande. Att socialsekreterarna inte behöver vara rädda för att vara personliga i mötet och att detta inte nödvändigtvis måste betyda ett avkall på sin professionalitet (Alexander & Charles, 2009).

2.2 Relationer före metoder

I en studie utförd av Perlinski, Blom och Morén (2012) utforskades mötet mellan socialsekreterare och klient utifrån valet av metod. Trion studerade detta i tre olika organisationsmodeller inom socialt arbete i Sverige; specialiserade, integrerade och kombinerade organisationer. Med hjälp av onlinebaserade enkäter försökte de undersöka vilka metoder socialsekreterarna använder sig av i klientmötet. De ville undersöka i vilken grad socialsekreterarna inom de nämnda organisationerna använde sig av specifika respektive ospecifika metoder.

Författarna skriver att de hade förväntat sig att specifika metoder i högre grad tillämpades i den specialiserade organisationsmodellen, medan resultaten snarare visade på motsatsen. Socialsekreterare inom den integrerade organisationen använde sig i högre grad av specifika metoder medan socialsekreterarna inom den specialiserade organisationsmodellen i större utsträckning nyttjade ospecifika metoder (Perlinski, Blom & Morén, 2012). Författarna tolkar detta som att socialsekreterarna inom den specialiserade organisationen ville kompensera för de mer styrda ramarna genom att vara mer flexibla i mötet med klienten.

Några exempel på specifika metoder som nämndes i studien är: lösningsfokuserat arbete, “KBT” och “nätverkande arbete”. Bland de ospecifika metoderna nämndes bland annat: “arbetsplatserfarenhet”, “kombinerade arbetssätt”, “situationsbaserat ospecifikt användande av specifika metoder, kunskaper, arbetssätt och konkreta verktyg” och “att få en känsla av klienten”. Bland dessa var ”arbetsplatserfarenheten” den vanligaste metoden (ibid).

Författarna skriver att några av de specifika metoderna som socialsekreterarna tog upp också kan uppfattas som ospecifika. De ifrågasatte i synnerhet lösningsfokuserat arbete och skrev att det skulle kunna ses som en ospecifik metod då lösningsfokuserat arbete alltid bör vara ett vedertaget arbetssätt i mötet med klienterna. Om man inte vill hitta lösningar på klientens problem, hur arbetar man annars egentligen inom socialt arbete? (ibid).

I studien menade många socialsekreterare att något av det viktigaste i mötet med klienten inte är metoden som tillämpas utan snarare att klienten kan känna tillit: “The relationship to the client and the client’s trust are, therefore, unquestionably central components in successfully working with clients.” (Perlinski, Blom & Morén, 2012 s. 524). I undersökningen formulerade författarna frågor med syfte att utforska på vilket sätt respondenterna värderade relationen med klienterna i mötet. Svaren på dessa frågor kunde delas in i tre olika kluster: “The first type of answer primarily focuses on relationship as such and its importance for working with clients. The second focuses on trust, confidence and security. The last type of response emphasizes the importance of creating an alliance with the client” (ibid, s. 525). Författarna menar att dessa kluster går in i varandra och nästan visar sig vara varandras synonymer. Den enda skillnaden som möjligen kunde skönjas var var respondenterna väljer att lägga sin värdering i svaret.

Resultatet av studien var att fokuset i klientmötet inom socialt arbete oftast ligger i att skapa en stödjande relation till klienten, vilken inte direkt kan uppstå utan att tyngd läggs på exempelvis alliansskapande (Perlinski, Blom & Morén). Knei-Paz (2009) skriver att sådana relationer med klienten är viktiga i arbeten där direkta lösningar på klientens problem inte existerar. Perlinski, Blom och Morén (2009) drar en parallell till begreppet terapeutisk allians och menar, med referens till Knei-Paz (2009), att denna allians är av stor vikt då den visar sig vara ett verktyg även i situationer då socialtjänsten inte kan erbjuda något bistånd.

2.3 Så blir det hjälp

Bengt Carlsson (2003) riktar i sin avhandling "Så blir det hjälp" från 2003 fokus på hur socialsekreterare samt klienter uppfattar den hjälpprocess som sker på en socialbyrå. Genom att djupintervjua sammanlagt 26 stycken aktörer vill Carlsson (2003) skapa en ökad förståelse för mötessituationen och hur denna upplevs från såväl hjälpare och den som skall bli hjälp (Carlsson 2003, s 1).

I sin analys kommer Carlsson (2003) fram till att avgörande för ett framgångsrikt hjälparbete är fyra faktorer. Den första viktiga faktorn är vad som lett fram till att klienten hamnat på Socialtjänsten, frivilligt eller ofrivilligt, och hur denne bemöts initialt. Det är vanligt att klienten känner oro och rädsla över kontakten med en myndighet och dennes makt. Att socialsekreteraren i inledningsstadiet lyckas bygga upp en relation med klienten så att dennes skuld- och skamkänslor kommer att reduceras är en grundförutsättning för ett fortsatt lyckosamt hjälparbete (Carlsson 2003, s 190).

Den andra faktorn som Carlsson (2003) finner avgörande för ett lyckat hjälparbete är huruvida en gemensam syn på problemet och hjälpbehoven etableras eller ej. Detta är en ständig förhandling som pågår under hela hjälpprocessens gång. Om klienten känner sig delaktig i utformandet av hjälparbetet finns det större chans att denne lyckas ta till sig hjälpen. Råder det däremot oenighet om problemformuleringen eller hjälpbehoven blir det snarare oftast socialsekreterarens linje som kommer att gälla, med en mer passiv klient som följd (Carlsson 2003, s 192).

Den tredje faktorn är vad som sker i det första mötet, då allting är nytt och okänt och positioner skall etableras. Hur klienten bemöts där är oerhört viktigt för det fortsatta arbetet. Känner sig klienten väl bemött? Har den manöverutrymme och får respekt och gehör för sina förslag och tankar? Carlsson (2003) benämner detta som att klienten kan få en "värdig" eller "ovärdig" position, beroende på hur denne upplever kontakten med socialsekreteraren i det initiala mötet, och detta leder sedan till att en entusiasm eller skepsis etableras (Carlsson 2003, s 191).

Sist men inte minst understryker Carlsson (2003) vikten av en fortsatt god och respektfull relation, i synnerhet i de kriser, eller "brytpunkter", som kan uppstå. Carlsson (2003) menar att dessa låsningar inte behöver vara av ondo, utan kan i bästa fall snarare tolkas som en omförhandling av positioner som kan leda processen vidare. Uppkomna "skevheter" kan rättas till och hjälpprocessen vitaliseras. Men omförhandlas inte positionerna när dessa dödlägen uppstår, utan socialsekreterare och klient snarare gräver sig djupare ner i sina

skyttegravar, riskerar hjälpprocessen istället att stelnas till och fortgå på ett mer mekaniskt och föga konstruktivt vis (Carlsson 2003, s 192-193).

3. Teoretiska utgångspunkter

Vi använde oss utav en induktiv strategi i valet av teorier. Denna strategi utvinns ur den så kallade grundade teorin och innebär att vi samlade in empirin innan vi valde teorier att tolka denna med (Bryman, 2011 s. 347-348). I detta kapitel kommer vi att presentera de teorier som fungerar som tolknings- och förklaringsmodeller i vår undersökning. Uppsatsens frågeställningar har legat till grund för valet av teori.

En sådan teori är Martin Bubers (1994) dialogfilosofi om den tvådimensionella relationaliteten. I denna berättar Buber (1994) om relationen mellan Jaget och Duet samt Jaget och Detet när han förklarar mötet och den ömsesidiga relation som existerar mellan människor. Aspelin och Persson (2011) använder i sin bok "Om relationell pedagogik" Martin Bubers (1994) dialogfilosofi som ett medel till att förklara och definiera relationell pedagogik som begrepp. Vi kommer att använda deras tolkning av Buber (1994) för att därigenom få en moderniserad förklaring av hans filosofi, men även för att få en tolkning av hans filosofi utifrån ett annat perspektiv. Denna tolkning har de använt för att förklara relationen mellan lärare och elev och vi kommer nyttja den för att skärskåda relationen mellan socialsekreterare och klient. Den stora skillnaden däremellan är att relationen mellan lärare och elev bildas ur ett utbildningssyfte medan relationen mellan socialsekreterare och klient skapas ur syftet att handlägga olika typer av sociala problem. Vi vill betona vår medvetenhet om att Aspelin och Perssons (2011) tolkning inte baseras på samma relation som vi ämnar studera, men då vi trots allt urskiljer en tydlig koppling mellan en undervisande relation och en vägledande sådan anser vi ändå att deras tolkning är relevant att använda.

Vidare kommer vi även att presentera begreppet "makt" som teoretisk utgångspunkt med hjälp av Greta Marie Skaus (2007) angreppssätt. Skau (2007) beskriver ett existerande förhållande mellan en socialsekreterare och en klient där socialarbetaren definieras som en hjälpare och klienten som den som vill bli hjälpt. Vi kommer att använda hennes teorier om makt för att förstå att ordet "hjälp" inte nödvändigtvis enbart är något positivt utan också kan fungera som förtryckande i den ojämlika maktrelation som råder mellan socialsekreterare och klient. Vi kommer också att använda hennes begreppsförklaring för att synliggöra denna ständigt närvarande maktobalans som existerar i socialt arbete. Slutligen kommer Roine

Johanssons (2007) tolkning av Martin Lipskys (1980) teori om ”gräsrotsbyråkrati” att presenteras. Även Leila Billquist (1999) kommer användas som hjälp att förklara socialsekreterarens position i byråkratin, men även makten i Socialförvaltningens miljö. Vi kommer att använda gräsrotsbyråkratin som en förklaringsmodell till den relation som existerar mellan socialsekreterare och organisation, det handlingsutrymme som socialsekreteraren besitter samt mötet mellan socialsekreterare och klient.

3.1 Den tvådimensionella relationaliteten

I syfte att tala om begreppet relationell pedagogik gör Aspelin och Persson (2011) en tolkning av Bubers (1994) dialogfilosofi och skriver om hur han ser människan som levande i två dimensioner där den är en del i en jag-i-relation (Aspelin & Persson, 2011 s. 72). Det finns inte något Jag ensamt utan Jaget är en del av två relationer; relationen mellan Jag och Du samt Jag och Det (Buber, 1994 s. 8). Relationen är ett dubbelsidigt fenomen där Jaget tolkas utifrån två olika dimensioner. Relationen mellan Jag och Du är en relation mellan två subjekt medan relationen mellan Jag och Det är en relation mellan ett subjekt och ett objekt. De båda är beroende av varandras ”existens” eller närvaro (Aspelin & Persson, 2011 s. 72). Buber (1994) beskriver att Duet skapas genom närvaron till en annan människa utan värderingarnas existens. En Jag-Du-relation existerar enbart i frånvaron av värderande tankar och beskrivande ord. Jag-Du-relationen skulle kunna ses som mötet mellan två människor som inte tidigare möts vars erfarenheter och kunskaper till varandra ännu inte har utvecklats: ”Står jag inför en människa som mitt Du, säger jag grundordet Jag-Du till henne, då är hon inte ett ting bland andra ting och består ej av ting.” (Buber, 1994 s. 14). När dessa människor ser varandra enbart som subjekt och utan fördömande blickar bildar ett Jag och ett Du: ”Mellan Jag och Du står intet syfte, intet begär, intet föregripande; och längtan själv förvandlas, när den från drömmen kastar sig in i skeendet självt.” (ibid, s. 18).

När människan i mötet tillskriver den andre objektiva sanningar som berör exempelvis dennes utseende och kroppsspråk har en Jag-Det-relation bildats. Buber (1994) beskriver utveckling av Jag-Det-relationen som något som uppstår sekunden då jag erkänner motpartens utseende, tal eller personlighet. När människan ser den andre genom objektiva ögon har Jag-Du-relationen upphört och istället har relationen mellan subjekt och objekt uppstått, ”...grundordet Jag-Det, särskiljandets ord, har uttalats” (Buber, 1994 s. 34).

Buber (1994) skriver att ”...endast Detet kan ordnas. Först när ingen från att ha varit vårt Du blir till vårt Det, blir de möjliga att koordinera. Duet känner inte något

koordinatsystem.” (ibid, s.43). Vidare förklarar Buber (1994) att den person som besitter den arbetsposition där den på något vis påverkar andra människor har förmåga att styra över dem. Relationen mellan organisationen och den anställda kan ses som relationen mellan Jaget och Detet där organisationen formar den anställda (ibid). Objektiva organisationsformer kan inte uppstå utan att betrakta den andre som ett Det:

Ja, är inte den ledande statsmannens och ekonomens produktiva styrka bunden just till detta, att han betraktar de människor han har att göra med, inte som bärare av ett outgrundligt Du, utan som centra för prestationer och strävanden, som det gäller att beräkna och använda efter deras särskilda möjligheter? (Buber, 1994 s. 63)

Statsmannen som har inte förmåga att möta klienterna som ett Du då arbetet som den måste utföra grundar sig i att värdera, tolka, döma och styra (Buber, 1994 s. 65). Likaså går organisationen att betrakta som ett styre som formar statsmannen till att bli den som organisationen kräver. Statsmannen skulle alltså kunna ses som en bärare av de prestationer den utför. Relationen mellan två människor är ömsesidig genom att den ena erkänner den andres existens i mötet (Aspelin & Persson, 2011 s. 72). Mötet mellan Jaget och Duet karakteriseras både av att de sammansmälter, men också av att de separeras. Samtidigt som de två individerna i mötet kan ses som två enskilda unika varelser är de således också en del av varandra (ibid, s. 72).

Med hänvisning till Bubers (1994) begrepp förklarar Aspelin och Persson (2011) hur omvärlden kan anta två former; dels formen som individ och formen som person (Aspelin och Persson, 2011 s. 128). Jag-Du relationen framstår som person och Jag-Det relationen som individ. Aspelin och Persson (2011) utgår hela tiden utifrån relationen lärare och elev emellan. De menar på att läraren intar två olika karaktärer beroende på det som eleven antar. Intar läraren karaktären som individ tar hon avstånd från eleven genom att fokusera på självmedvetenheten om sig som ett närvarande subjekt. Först när läraren intar karaktären som person låter hon eleven färga relationen genom att vara ett påverkat subjekt (ibid, s.128). Aspelin och Persson (2011) skriver även att Bubers (1994) begrepp kan tolkas som om det funnits en individ-individ relation och en individ-organisation relation (ibid, s. 96).

3.2 Makt

Greta Marie Skau (2007) fastslår i sin avhandling ”Mellan makt och Hjälp – om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare” att makt alltid förekommer i förhållandet mellan klient och hjälpare. ”Hjälp” behöver inte nödvändigtvis förekomma, men ”makt” är konstant i mötet. Så fort en hjälpare är professionell uppstår ett asymmetriskt maktförhållande mellan den som vill bli hjälpt och den som hjälper. Det behöver inte nödvändigtvis vara fel, resonerar Skau (2007), även om maktbegreppet i sig ofta förknippas med någonting negativt. Om inte hjälparen besitter någon form av makt, hur har denne annars resurser att kunna hjälpa? (Skau 2007, 30).

Det viktiga är snarare att vara tydlig med att det existerar maktskillnader, att inte låtsas som att det är två jämlika personer som möts. Det är det såklart, men inte i detta sammanhang. Att vara transparent och inte dölja maktskillnader kan förhindra maktmissbruk. Det kan också få hjälparen att inse sina befogenheter och möjligheter att hjälpa (Skau 2007, 29). Däremot är det lika viktigt att makten inte missbrukas och att klienten känner sig paternalistiskt behandlad. Det är viktigt att den bemöts med respekt och tillit, att den känner att socialsekreteraren har förståelse för klientens situation och att denne tas på allvar.

Skau (2007) beskriver hur modeord som ”brukare” och ”myndiggörande” kan fungera som ett sätt att dölja makten i det sociala arbetet, precis som att den moderna välfärdsstaten har sofistikerade metoder för att få medborgare att tro att de alltid fattar egna beslut (Skau 2007, 30-31). Skau (2007) resonerar också om begreppet ”hjälp”, som oftast i motsats till ”makt”, är positivt laddat. Men att det som till synes kan vara hjälp ibland riskerar att fungera som björntjänster, till exempel genom att skapa beroenden som inte fanns där förut (Skau 2007, 37). Dessutom är det en styv balansgång att det som är menat som hjälp inte skall uppfattas som det motsatta, kanske rent av ett övergrepp.

Makt i socialtjänsten kan signaleras på olika vis. Utöver uppenbara maktskillnader som naturligt uppstår mellan en professionell hjälpare och dess klient beskriver Leila Billquist (1999) också hur miljön kan bidra till den stigmatiserande känslan. Billquist uttrycker Socialtjänstens lokaler som varandes uppdelad i två sfärer. I den yttre kan de sökande röra sig fritt sig medan den inre är låst. Till den äger bara socialsekreterarna nyckeln och där inne bestämmer dessa. Det är också där som individer förvandlas till klienter. Billquist (1999) beskriver miljön i den stängda sfären som karg och dämpad och föga inbjudande, såsom det vore meningen att skicka signaler om makt. Distansen mellan den professionella

socialsekreteraren och den pengasökande understryks således även i socialbyråns utformning (Billquist 88-90).

3.3 Gräsrotsbyråkrati

Gräsrotsbyråkrati är en översättning från engelskans ”street-level bureaucracy”, som var en teori som statsvetaren Michael Lipsky (1980) introducerade. Typiskt för gräsrotsbyråkrater är att de är offentligt anställda tjänstemän som har direktkontakt med människor och samtidigt besitter ett stort handlingsutrymme i sitt arbete.

Roine Johansson (2007) har i sin avhandling ”Vid byråkratins gränser” tagit fasta på Michael Lipskys (1980) teori, om än omdefinierat den en aning. Han menar att det centrala inte är hur socialsekreteraren och klienten möts, utan faktumet att varje klient behandlas som ett enskilt fall. Han betonar också den andra delen av Lipskys (1980) definition, den om handlingsutrymmet, och påpekar att det är detta som skiljer gräsrotsbyråkrater från andra offentliga tjänstemän med direktkontakt med människor (Johansson 2007, 42).

Johansson (2007) skriver att relationen mellan gräsrotsbyråkrat och klient är beroende av den organisation som gräsrotsbyråkraten arbetar i. Det är den som sätter ramarna för samtalet och bestämmer det handlingsutrymme som tjänstemannen har att manövrera med. Johansson (2007) beskriver det hela som en rävsax som socialsekreteraren ständigt fastnar i. Klienten har sin tydliga bild av sitt individuella problem och ser situationen ur sin synvinkel. Organisationen, å sin sida, vill egentligen inte ha med individer att göra utan strävar snarare åt att kategorisera människor och sätta dessa i fack för att därefter kunna finna lämpliga åtgärder. I mitten står socialsekreteraren i spagat och försöker anpassa sig efter bägges behov med det handlingsutrymme som hon trots allt besitter (Johansson, 2007, 43).

Även Leila Billqvist (1999) är inne på en liknande linje. Billqvist (1999) beskriver socialsekreterarens uppgift som ett arbete med två ansikten. Dels har socialsekreteraren en stödjande funktion, att vara på klientens sida och försöka bidra till att denne får hjälp med sina problem. Dels är arbetet en ”administrativ process”, där socialsekreteraren följer lagar, regler och riktlinjer och tar på sig organisationens imaginära mantel. I början av en klientkontakt är det sällan något bekymmer för socialsekreteraren att förena dessa båda förhållningssätt, men ju djupare relationen blir, ju mer hon lär känna klienten, desto svårare är det att sitta på de båda stolarna. Att både vara bödel och hjälpare, menar Billqvist (1999), är en rollkonflikt som många socialarbetare finner frustrerande. Djupare in i processen börjar

socialsekreteraren antingen att väga över till den hjälpande rollen eller till den administrativa rollen. I ekonomiärenden är det snarare den senare som börjar dominera (Billqvist 1999, s 272). Organisationen sätter således ramarna för gräsrotsbyråkraten. Men ett visst handlingsutrymme för individuella lösningar finns alltså. Det är det som trots allt särskiljer gräsrotsbyråkraten från andra offentliga tjänstemän (Johansson 2007, 42).

4. Metod

4.1 Metodologiska övervägningar

För att ge uppsatsen frågeställningar en rättvis tolkning är det viktigt att välja rätt metod (Lind, 2014 s. 124). Vi ville undersöka hur socialsekreteraren ser på sin relation till klienten i mötet samt vilken inverkan organisationen samt maktbalansen mellan socialsekreterare och klient har på detta. För att på bästa sätt kunna undersöka detta valdes en metod som tillät oss att utforska socialsekreterarens tankar och upplevelse. Valet föll på en kvalitativ ansats. (Ahrne & Svensson, 2015 s. 8).

Genom att anta en kvalitativ forskningsmetod ville vi skapa förutsättningar för att bättre förstå det som skulle undersökas. Valet av metod gav oss bättre förutsättningar att kunna gå på djupet genom att inkludera alla sorters åsikter och skapa ett sammanhang av de normer och värderingar som anträffas (Ahrne & Svensson, 2015 s. 12). Inom den kvantitativa forskningsmetodik läggas bland annat fokus på att samla in data av numeriskt slag (Bryman, 2011 s. 150). Det kan vara genom att ställa frågor som enbart kan besvaras genom mätbara procedurer, exempelvis ”Hur många?” eller ”Hur ofta?”. Inom den kvantitativa forskningen ser man verkligheten som objektivistisk och deduktivt på relationen mellan teori och forskning (ibid). Till skillnad från en kvalitativ ansats läggs inte lika mycket fokus på nyanser och detaljer. Om vi hade antagit en kvantitativ ansats hade vår undersökning fått en mer ytlig skepnad vilket inte hade varit förenligt med syftet. Tack vare den kvalitativa metoden har istället en djupare förståelse för mötet mellan socialsekreterare klient kunna skapats.

Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015) menar att: ”Intervjuer är ett sätt att samla kunskaper om sociala förhållanden, men givetvis kan även frågor om enskilda människors känslor och upplevelser vara av intresse” (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015 s. 34). Detta var en av anledningarna till valet av kvalitativa intervjuer som datainsamlingsmetod. Flexibiliteten som den kvalitativa metoden erbjöd lockade (Bryman, 2011 s. 415).

För att underlätta vår datainsamling genomfördes semistrukturerade intervjuer, utifrån en intervjuguide med fastställda teman (se bilaga 1). Exempel på teman var “Makt”, “Organisation” och “Relation”.

Ett komplement till våra semistrukturerade intervjuer hade kunnat vara deltagande observationer. Den främsta anledningen till att detta inte blev aktuellt var tidsbegränsningen, då observationsstudier följer en viss logik och inte sällan är omständliga procedurer. Inledningsvis är det nämligen vanligt att observationsobjekten beter sig annorlunda än de annars hade gjort, när en eller flera observatörer är närvarande. Detta fenomen försvinner i takt med att de observerade vänjer sig vid situationen (Bryman 2011, s. 442-443), men den väntan var inte något som var förenligt med c-uppsatsens begränsade tidsrymd.

För att kunna skapa en förståelse för hur socialsekreteraren konstruerar sitt möte och sin relation med klienten har vi valt att ha socialkonstruktionismen som ett grundläggande forskningsperspektiv i denna uppsats. De slutsatser och analyser som görs kommer att grundas i det generella filosofiska antagandet om världen ständigt skapas och omskapas. Det finns inga objektiva sanningar och verkligheten är inte något som går att förklara utan snarare något som var och en måste försöka förstå (Wennerberg, 2001 s.13). Enligt socialkonstruktionismen är vårt sociala handlande och vår världsuppfattning relativt till och en konsekvens av vår historia och kultur. Individens uppfattning av verkligheten är alltså inte ett resultat av en objektiv observation utan istället har denna konstruerats genom sociala interaktioner. Samtliga handlingar och tankar är en konsekvens av tidigare erfarenheter. Detta betyder att vårt sociala handlande är dynamiskt och i ständig förändring (Burr, 2003 s. 2-5)

4.2 Urval och avgränsningar

Vårt urval av intervjupersoner tog sig avstamp i personliga kontakter och kan beskrivas som ett bekvämlighetsurval. Det är väldigt vanligt i kvalitativa undersökningar, i synnerhet i undersökningar där representation inte betraktas som avgörande för analysen i sig (Bryman 2015, s. 433). Vi ämnade att undersöka vad som socialsekreterare anser påverkar ett klientmöte inom enheten för ekonomiskt bistånd i Socialtjänsten och med denna utgångspunkt i åtanke ansåg vi att ett geografiskt diversifierat urval vore en onödig åtgärd, såväl resurs- som tidsmässigt. Tvärtom såg vi snarare en fördel i att undersöka socialsekreterare på en och samma arbetsplats, då mötets essens var det intressanta. Genom att intervjua socialsekreterare

med liknande organisatoriska förutsättningar hoppades vi att det skulle bli lättare att identifiera pudelns kärna.

Vi nyttjade en av uppsatsförfattarnas personliga kontakter för att få tillgång till lämpliga intervjupersoner. Genom att skicka ut ett meddelande på arbetsplatsens internmail efterfrågade vi intressenter, med villkoret att dessa inte fick stå uppsatsförfattaren nära. Detta för att undvika jäv i intervjusvar eller analys. Då arbetsplatsen är väldigt stor blev detta emellertid inte något bekymmer. Fem personer av olika kön, erfarenheter och åldrar anmälde sig frivilligt och intervjuerna kom att hållas under en tvåveckorsperiod i skarven mellan november och december 2018.

4.3 Metodens förtjänster och begränsningar

Metoden har både förtjänster och begränsningar. Som datainsamlingsmetod har den tematiserade semistrukturerade intervjun framkallat ett matnyttigt material som möjliggjort ett besvarande av uppsatsen frågeställningar. Intervjuerna har i stor utsträckning fångat personernas utsagor inkluderat normer, tankar, värderingar och känslor (Eriksson Zetterqvist & Ahrne, 2015 s. 53). Den semistrukturerade intervjuer gav intervjupersonerna utrymme att vägleda intervjun vilket skapade en stor flexibilitet i datainsamlingen. De följdfrågor som ställdes kunde därmed anpassas efter intervjupersonens berättelser och detta medförde i sin tur att nya vägar och intressant synpunkter kunde identifieras (Bryman, 2011 s. 412). Vi hade även möjlighet genom intervjuerna att uppmärksamma de oklarheter som ibland uppstod och be intervjupersonerna att förtydliga vad de menade (ibid).

Metodens fördelar till trots fanns det även begränsningar att hantera och förhålla sig till. Vid genomförandet av intervjuer är det exempelvis viktigt att vara medveten om att det som yttras inte nödvändigtvis behöver likställas med respondentens upplevelse av verkligheten. Det går inte att ta för givet att det som respondenterna berättar för oss faktiskt även sker i verkligheten (Eriksson Zetterqvist & Ahrne, 2015 s. 53). För att öka denna säkerhet hade intervjumetoden med fördel kunna kompletteras med någon annan form av metod, exempelvis en observationsstudie. Av tidsbrist gjordes inte en sådan studie (se kapitel 4.1 Metodologiska övervägningar). Det bör även understrykas att en stor nackdel med den kvalitativa metoden är att dess omöjlighet att replikera. Alla intervjupersoner hade ju olika svar, tolkningar och infallsvinklar på våra frågor och det gick näppeligen att på förhand räkna ut vad dessa skulle vara. Konsekvensen blev att följdfrågorna som ställdes kom att se olika ut

från intervju till intervju. Den kvantitativa metoden hade fungerat som en lösning på detta dilemma då den definieras av struktur och mätbara frågeställningar (Bryman, 2011 s. 368-369).

Det är också viktigt att nämna den frånvaron av generaliserbarhet som existerar vid utförandet av kvalitativa studier. Bryman (2011) skriver exempelvis att en kvalitativ studie inte ska ses som representativ till andra miljöer (ibid). Vår studie skall således inte ses som representativ för hur andra socialsekreterare resonerar och tänker kring ämnesområdet. Istället önskade vi genomföra en explorativ studie i syfte att ge en inblick över hur det aktuella forskningsämnet berörs samt skapa möjlighet att finna problem värda att ytterligare studera vidare kring.

Vi är ödmjuka inför de begränsningar som den valda metoden medför, men känner ändå att valet var riktigt. De förtjänster som metoden besitter passar oss väl i förhållande till det uppsatsens ämne. Tack vare valet av en kvalitativ metod har vi fått insikter och förståelse på ett sätt som andra metoder förmodligen hade haft svårt att generera.

4.4 Metodens tillförlitlighet

För att en uppsats skall anses välgjord krävs en hög nivå av såväl reliabilitet som validitet (Bryman, 2011 s. 351). Genom att bedöma dessa två områden har vi kunnat skapa oss en bild av undersökningens tillförlitlighet. Bryman (2011) listar fyra kriterier som man i ett akademiskt arbete bör uppfylla: Trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och möjlighet att styrka och konfirmera (Bryman, 2011 s. 354-355).

Trovärdigheten uppnåddes genom att säkerställa att empirin och teorin var kopplade till varandra på ett logiskt vis. Detta exempelvis genom att utforma intervjuguiden tätt kopplad till undersökningens syfte och frågeställningar (Bryman, 2011 s. 352). Under arbetsprocessens gång kontrollerade vi kontinuerligt att arbetet höll rätt kurs och inte svävade iväg från syftet. Responsvalidering användes inte, däremot stärktes ytterligare genom att spela in intervjumaterialet samt vara noggranna med att göra respondenterna införstådda med uppsatsens syfte. Det inspelade intervjumaterialet har sedan transkriberats ordagrant och bokstavligen, med undantag för ”utfyllnadsljud” som ”ehm” och ”öh”. Hade vi genomfört respondentvalidering med bekräftande svar hade risken varit att intervjumaterialet ändå i efterhand hade kunnat tolkas utifrån de teorier som studien utgår ifrån, något som hade kunnat ifrågasätta respondenternas validering (Bryman, 2011 s. 353).

Eftersom uppsatsen hade en kvalitativ ansats är den externa reliabiliteten från början svår att tillgodose. Bryman (2011, s. 352) skriver att den externa reliabiliteten kan mätas genom hur möjligt det är att replikera en undersökning. I kvalitativa intervjuer är det svårt att uppnå extern reliabilitet då sociala upplevelser, tankar och känslor inte går att replikera. Alla personer har olika sätt att se på saker och har tolkat frågorna på olika sätt. Vi har även använt oss av ett begränsat urval sett till samtliga socialsekreterare i Sverige (Se kapitel 4.3 Metoden förtjänster och begränsningar). Inom kvalitativa studier går det emellertid att uppnå en viss överförbarhet genom att säkerställa att det som man redogör för i det inhämtade intervjumaterialet är fylligt beskrivet. På så vis kan en databas skapas som andra sedan kan bedöma överförbarheten utifrån (Bryman, 2011 s. 355). Därför har respondenternas utsagor beskrivits så noggrant som möjligt. Även i analysavsnittet användes teorier och begrepp som respekterade det som respondenterna berättade.

Studiens tillförlitlighet kan även granskas utifrån kriterierna ”Pålitlighet” och ”Möjlighet att styrka och konfirmera”. Det första kriteriet uppfylls genom att man som författare ska ”anta ett granskande synsätt” (Bryman, 2011 s. 355). Det andra kriteriet uppfylls genom att säkerställa att man inte involverat personliga värderingar och åsikter i den undersökning som genomförts. Detta skall varken få färga eller påverka undersökningen (ibid). För att uppfylla dessa två kriterier har vi med hjälp av varandra granskat samtliga delar av uppsatsen på ett kritiskt sätt. Uppsatsen har även blivit granskad utifrån.

4.5 Förförståelse

Vi som skrivit denna uppsats har båda erfarenhet av att arbeta inom Socialtjänsten. Författare 1 har arbetat i mottaget för vuxen- och boendeenheten en sommar och författare 2 har varit praktikant och arbetat som timvikarie på enheten för ekonomiskt bistånd. Vi besitter således en viss förkunskap om vad socialt arbete innebär och om hur Socialtjänsten som organisation är uppbyggd och fungerar. Detta har dock enbart varit en fördel i intervjusituationen då de intervjuade inte behövt lägga tid på att förklarar basala saker utan intervjuerna har istället snabbt kunnat fokuseras till samtalets huvudsyfte. Dessutom har vår förkunskap bidragit till att relevanta följdfrågor har kunnat ställas när läge uppstår. Stor förförståelse för emellertid också med sig åsikter och värderingar om vad socialt arbete är och hur detta arbete bör skötas. Om intervjuare själv lägger sig i och försöker påverka intervjuerna utifrån egna åsikter tar undersökningens reliabilitet förödande skada (Bryman 2011, s 355). Att inte låta våra egna

föreställningar påverka intervjuerna har således varit av högsta prioritet. Detta är något som vi haft med oss i bakhuvudet under samtliga intervjuer.

4.6 Studiens genomförande

Efter att ha utformat syftet med vår undersökning påbörjades sökandet efter lämpliga intervjupersoner. Vi insåg snart att försöka sprida ut respondenterna över ett geografiskt stort område för att därigenom vinna eventuell nationell relevans vore att ta sig vatten över huvudet för en c-uppsats med begränsade tidsmässiga och ekonomiska resurser. Dessutom kanske det vore att sikta snett med tanke på uppsatsens syfte, att beskriva hur ett möte går till på en socialtjänst. Snarare kom vi till insikten att det vore fördelaktigt att undersöka olika socialsekreterares upplevelser på en och samma arbetsplats, eftersom det då också på ett tydligare sätt kunde identifiera organisationens upplevda påverkan på mötesprocessen. I samma veva insåg vi styrkan i att fokusera helt på en enda form av socialt arbete, i detta fallet ekonomiskt bistånd, just av nämnda orsak.

Kontakt togs med en socialtjänst i vår geografiska närhet, mycket med hjälp av personliga kontakter som en av oss hade där. Vi mailade ut en intresseförfrågan till enhetens alla socialsekreterare och fick snart napp av personer som ville medverka. Deras medverkan var således helt frivillig och intervjuerna kom att äga rum i ett sammanträdesrum i socialtjänstens lokaler.

Innan intervjuerna skrevs en intervjuguide som utifrån vårt syfte kunde vägleda oss under intervjuerna. Under intervjuerna uppenbarades det snart att vi borde ha preciserat tydligare vad vi menade med ett "möte" då det uppstod en viss förvirring gällande om det syftades på nybesök eller uppföljningsmöten. Redan efter första intervjun fokuserades det främst på uppföljningsmötet då vår uppfattning var att det var det möte som intervjupersonerna brukade hålla mest frekvent. Uppföljningsmötet var även den mötesform som intervjupersonerna självmant refererade till många gånger när de ville ge exempel på ett specifikt fenomen som de varit med om. Varje intervju varade ca fyrtiofem minuter.

4.7 Bearbetning av empiriskt material

I takt med att intervjuerna genomfördes transkriberades materialet. Denna delades upp emellan oss där en av oss transkriberade två intervjuer medan den andra transkriberade tre. Transkribering skedde direkt efter genomförd intervju för att på så vis ha allting färskt i minnet. Då detta är kvalitativ undersökning har beaktats att vi kommer behöva bearbeta en stor mängd data. En av de största utmaningarna i kvalitativ forskning är just analysen och kodningen av den kvalitativa data som genererats (Bryman, 2011 s. 510). Den insamlade datan är gjorda med hjälp av intervjuer som spelats in för att sedan transkriberas. Efter att transkriberingen var klar lästes materialet utan fokus på att skapa begrepp eller kategorier, i syfte att först säkerställa att vi förstått vad som sagts under intervjuerna. I nästa steg bearbetades materialet genom att, vid genomläsning, löpande anteckna i marginalerna. Där skrevs viktiga punkter ned och mönster började skönjas. Det var då själva kodningen kom igång (ibid, s. 525).

Analysen av materialet har gjorts utifrån en kvalitativ analysmetod, baserad på Grundad Teori som presenteras i Hjerm, Lindgren och Nilsson (2014) samt med hjälp av öppen kodning (Bryman, 2011 s. 514). I det första steget reducerades vårt material genom att öppen kodning där vi antecknade i marginalerna medan materialet lästes. Samtliga anteckningar utfördes i Google Documents kommentarsfunktion, som fungerar som en markeringspenna på digitalt vis. Allt eftersom nya delar av kodningen genomfördes jämfördes dessa med tidigare, redan kodade delar (Hjelm, Lindgren och Nilsson, 2014). När mönster började skönjas påbörjades sedan en mer fokuserad kodning. I detta steg kopplade vi ihop kodningen med några utvalda begrepp som stod i relation till våra teoretiska utgångspunkter: Makt, organisation, kommunikation och relation. Därefter tog en tematisering vid. Vi funderade fram kategorier under de teman som uppkommit och dessa kunde sedan sättas i relation till varandra.

4.8 Forskningsetiska överväganden

När man utför en undersökning är det av största vikt att granska denna ur ett etiskt perspektiv. Eftersom det som undersöks är problem av olika slag sätts intervjupersonerna automatiskt i en känslig position. Vi har varit väl medvetna om de etiska riktlinjer och förhållningssätt som bör beaktas i varje delmoment av undersökningen. På så vis har vi med gott samvete kunnat

värna om våra intervjupersoners etiska rättigheter. Undersökningens intervjupersoner är deltagare på grund av att de sitter på information, känslor och tankar som vi är intresserad av att veta mer om. Redan det faktum att vi tar del av information som vi ingalunda har fullmakt över eller tolkningsföreträde till försätts intervjupersonen i ett utsatt läge. En viktig del av undersökningens process är att döma, begreppsliggöra och kategorisera intervjupersonernas utsagor. Därför är det av största vikt att detta sker på ett etiskt och korrekt sätt.

För att försäkra oss om detta ryggades de forskningsetiska principer som presenteras av Vetenskapsrådet. Dessa är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002 s. 6). Informationskravet uppfylldes genom att vi innan varje intervju informera, både skriftligt (se bilaga 2) och muntligt, respondenterna om studiens syfte, vad studien berör och hur den ämnas att genomföras. Dessutom har de informerats om att deltagandet i studien är frivilligt, att de äger den fullständiga rätten att avbryta intervjun utan att behöva förklara varför, samt att de uppgifter som inhämtas enbart kommer att användas för att uppnå vårt syfte med studien. (ibid, s. 7). Principen om samtyckeskravet uppfylldes genom att tydligt fråga intervjupersonerna om de önskar delta i vår undersökning samt understryka frivilligheten i deltagandet (Vetenskapsrådet, 2002 s. 9). Genom att anonymisera samtliga intervjupersoner samt säkerställa att inga personuppgifter riskerat att hamna i utomståendes händer uppfylldes konfidentialitetskravet (ibid, s. 12). Slutligen uppfylldes nyttjandekravet genom att förklara att det material som vi inhämtades enbart användes till undersökningens syfte och ändamål (ibid, s. 14). Samtliga intervjupersoner får givetvis också möjligheten att ta del av vår studie efter godkänd examination om de så önskar.

4.9 Arbetsfördelning

Sökningen efter uppsatsens tidigare forskning har vi gjort tillsammans. Under sökandets gång har löpande diskussioner förts kring våra fynd och dess relevans för uppsatsens syfte. Problemformulering, syfte och frågeställningar har skrivits av författare 2, men de har arbetats fram genom gemensamma diskussioner gällande innehåll, disposition och formuleringar. Den praktiska redogörelsen för den tidigare forskningen har vi tillsammans producerat genom att dela upp materialet. Författare 1 skrev tre avsnitt om kunskapsläget medan författare 2 skrev två. Redogörelsen för de teoretiska utgångspunkterna har huvudsakligen producerats av författare 1 med undantag från det sista avsnittet under kapitlet som skrivits av författare 2.

De teoretiska utgångspunkterna har vi dock kommit fram till gemensamt genom en löpande diskussion kring de teoretiska fynd vi stött på under arbetsprocessen och deras relevans för vår uppsats. Gällande de verktyg vi använt oss av inför intervjuerna, informationsbrevet och intervjuguiden, så har i huvudsak författare 1 stått för den skriftliga produktionen. Deras innehåll har dock diskuterats fram av oss båda. Författare 2 var den som på egen hand tog på sig ansvaret att ta kontakt med respondenter. Intervjuerna genomfördes av oss båda med undantag för den sista intervjun som enbart genomfördes av författare 2. Metodkapitlet har huvudsakligen producerats av författare 1 med undantag från ett avsnitt som producerats av författare 2. Vi har gemensamt kodat intervjumaterialet samt haft löpande diskussioner gällande analysen. Vad gäller redogörelsen för analys samt resultat så har dessa skriftligen delats upp där författare 1 ansvarat för temat “Socialsekreteraren och klientrelationen”. Författare 2 har redogjort och ansvarat för de resterande två temana “Makt i mötet” och “Organisationen och mötet”.

5. Resultat och analys

I detta kapitel kommer vi att presentera vår analys samt våra resultat. Detta med hjälp av olika teman som utformats utifrån våra frågeställningar. Dessa är tänkta att vägleda läsaren till att förstå vårt inhämtade material. Varje tema är sedan uppdelade i underkategorier, framtagna ur mönster som vi identifierat i intervjupersonernas svar. Avsnitten kommer att inledas med en presentation av temat följt av underkategorier. I det första temat kommer, till skillnad från efterföljande teman, kopplingen till teorin först komma i sammanfattningen. De teman som vi kommer att presentera är: “Socialsekreterarens syn på klientrelationen”, “Makt i mötet” samt “Mötet och organisationen”.

5.1 Socialsekreterarens och klientrelationen

Som en del av denna uppsats valde vi att utforska hur socialsekreteraren ser på relationen till klienten. Detta kommer att analyseras med hjälp av den teoretiska utgångspunkt som tar sitt avstamp i Martin Bubers (1994) syn på den tvådimensionella relationaliteten samt Aspelin och Perssons (2011) tolkning av den, men även med hjälp av tidigare forskning. Vi har fokuserat på vad socialsekreterarna tycker är viktigt med relationen samt hur olika inställning

till relationer kan påverka klientmötet. Efter att resultaten har presenterats kommer vi slutligen att samlat analysera resultatet under en separat rubrik.

5.1.1 Att vara öppen i mötet

Ett tydligt mönster från alla fem intervjuer berör inställningen som man som socialsekreterare bör ha i klientmötet. Något som genomlyser samtliga intervjupersoners svar är att man, med hjälp av ett öppet sinne, tar emot klienten i mötet så att bästa möjliga relation kan skapas. Den bra relationen beskrivs även som grunden till att det ens går att handlägga ärendet, inte minst med tanke på den motivation som intervjupersonerna unisont ansåg vara en nyckel till framgång i handläggningen. Detta exemplifieras i följande citat:

Jag brukar faktiskt inte förbereda mig jättemycket. Det är för att jag tycker det är jätteonödigt för att jag har märkt att klienterna berättar en sak i samband med mottaget. /.../om jag märker att det finns något konstigt i underlaget eller om mottaget skriver att det här borde följas upp eller frågas mer om på nybesöket. Då brukar jag göra det. /.../Det som jag brukar göra är att läsa igenom underlaget som vi har fått. Då kan jag se om jag måste ställa några följdfrågor på någonting, men jag går in väldigt öppet till ett sånt här möte för att man vet aldrig var personen kommer berätta till mig. (Intervjuperson 2)

Här uttrycker intervjupersonen att hen inte förbereder sig mer än när det kommer till det allra mest nödvändiga. Snarare prioriteras att gå in i mötet med öppet sinne för att därigenom kunna reagera på klientens verklighetsbeskrivning. När vi sedermera även undrade på vilket sätt intervjupersonen hanterade möten som pågick under tryckt stämning svarade intervjupersonen: "För mig är det viktigt att de skall känna att jag är en person. De kan berätta för mig. Jag brukar alltid fråga hur de mår, och skratta och sådär, skoja lite" (Intervjuperson 2). Detta visar att det även finns outtalade metoder som går att i relationsskapandet. Detta var också något som Perlinski, Blom och Morén (2012) berörde när de listade upp exempel på ospecificerade metoder som framkommit i deras undersökning. Författarna visade att det låg ett fokus på alliansskapande i syfte att skapa en bra klientrelation snarare än att använda sig av specifika metoder. Denna vilja att skapa allians med klienten framgår även i vårt intervjumaterial. Det finns en önskan om att skapa en relation till klienten som inte enbart grundar sig i den faktiska anledningen till varför klienten är där och söker bistånd. Exempelvis beskriver en av respondenterna att hon tycker att det är viktigt att vara personlig med klienterna genom att visa förståelse för något som klienten finner svårt eller jobbigt,

exempelvis att ansöka om bostadsbidrag (Intervjuperson 3). Intervjupersonens resonemang berör det förtroende som kan anses vara grundläggande för mötet och som möjligtvis enbart går att etablera om socialsekreteraren också blir personlig. Att vara personlig med klienten är innebär emellertid också vissa risker:

Sen kan man ju, det kan man ju, det blir ju jobbigt när man förstår och kan känna med, men jag tror att det, inte överdrivet mycket så här. Sen är det ju viktigt att ha en gräns så att man inte tar på sig klientens problem. (Intervjuperson 4)

Här nämner socialsekreteraren en möjlig negativ effekt av det handlingsutrymme och den flexibilitet som jobbet inbegriper. Det finns ett mönster bland intervjupersonerna att det är viktigt att gå in i mötet med klienten med öppet sinne och en strävan efter att vara personlig och avslappnad, men inte någon gång nämns det att det existerar en gräns för när handlingsutrymmet riskera att stjälpas mer än hjälpa. Perlinski, Blom och Morén (2012) visar att flexibiliteten yttrar sig starkare i en specialiserad organisation än tvärtom. Författarna menar att socialsekreterare genom att agera på motsatt vis kompenserar för organisationens arbetssätt. Detta kan vara något som också sker på våra intervjupersoners arbetsplats då relationsskapandet ofta tycks baseras på ospecifika metoder.

5.1.2 Att handla utifrån erfarenhet i mötet

För att ytterligare förstå intervjupersonernas syn på sina klientrelationer ville vi ta reda på deras inställning tillförståelse och erfarenhet i mötessituationen. Förförståelsen togs upp ur olika synvinklar. Dels nämndes den som något som kan leda till förhastade beslut:

Men jag vet att man inte skall ta det första beslutet, det som man tänker på först, utan jag känner att när jag känner att jag är för snabbt med nånting så brukar jag tänka att 'okej, vi väntar en dag till så får vi se om jag har ändrat mig.' (Intervjuperson 2)

Intervjupersonen beskriver hur dennes förförståelse kan bidra till en uppfattning att man snabbt vet lösningen på en viss situation. Detta väljer intervjupersonen att aktivt försöka motarbeta för att kunna känna mer kontroll över situationen. Socialsekreterarens erfarenhet eller förförståelse kan även användas för att utläsa vilket behov som kan ligga till grund för klientmötet. En av intervjupersonen förklarar skillnaden mellan när hon var ny och mer rutinerad (Intervjuperson 2). I början lade hon fokus på att få in så information som möjligt. Numera behöver hon inte lägga ner samma energi på detta utan istället finns vetskapen om att

det alltid går att boka ett nytt möte ifall något skulle försakas (Intervjuperson 2). I Perlinski, Blom och Moréns studie var arbetsplatserfarenheten en av de vanligaste ospecifika metoderna i klientmötet (Perlinski, Blom och Morén, 2012). På samma sätt ser vi hur intervjupersonerna i vår undersökning använder sig av sina erfarenheter för att skapa en klientrelation.

Intervjuperson 3 berättar hur förförståelsen och erfarenheten är en viktig faktor även i samspelet med eventuella tolkar:

/.../För vissa tolkar är ju väldigt införstådda på ekonomiskt bistånd och hur det fungerar och vissa är väldigt nya med att arbeta med socialtjänsten och sådant och har ingen förförståelse och då kanske använder sig av fel ord och uttryck. (Intervjuperson 3)

Intervjupersonen nämner alltså hur förförståelse kan ligga till grund för valet av ord och trots att just denna referensen snarare syftar på tolkens arbete är det inte svårt att se hur detta även kan gå igen i tankesättet hos de som jobbar med socialt arbete. Exempelvis förklarar Intervjuperson 4 att "Det bästa är ju om man har träffats tidigare så man känner varandra lite och vet hur den andra kommunicerar och den vet hur jag kommunicerar /.../". Här går det att dra en parallell till hur kommunikationen står som faktor för hur väl socialsekreteraren känner klienten. Har socialsekreteraren träffat klienten tidigare finns en större möjlighet till förståelse. Intervjuperson 1 förklarar exempelvis hur hon brukar anpassa språket efter klienten genom att undvika att använda svåra ord. Hon menar att det finns ord inom Socialtjänsten som klienter inte alltid förstår och det blir då viktigt att istället försöka spegla klientens språkbruk (Intervjuperson 1). Denna anpassning kan tolkas som ett sätt att avvärja en redan tryckt situation. Som Leila Billquist (1999) belyser i sin avhandling finns det en tydlig maktobalans i mötet mellan socialsekreterare och klient. Klienter uttrycker dessutom i nämnda studie en känsla av skam över att ens behöva vara i beroendeställning till Socialtjänsten (Billquist, 1999). Att anpassa språket och att dra nytta av tidigare möteserfarenheter kan vara ett sätt för socialsekreterare att förbättra chanserna till ett lyckat alliansskapande. På så vis kan klienten komma att känna sig bättre förstådd och samtidigt mindre dömd på förhand.

5.1.3 De som har klienten i fokus

Några av intervjupersonerna betonar särskilt vikten av att ha klienten i fokus för att skapa en så bra ömsesidig förståelse som möjligt under mötet. En av intervjupersonerna förklarar bland

annat att en förståelse för islam och andra kulturer som inte liknar den svenska är viktig för att på bästa sätt kunna bemöta klienten och hantera dennes specifika problem. I den ansökan som klienter kan inkomma med spelar kulturen en roll och då gäller det att vara påläst för att kunna fatta ett rimligt beslut (Intervjuperson 1). Intervjupersonen menar att en ökad förståelse för kulturer kan förbättra handlägningsarbete genom att beslut grundade på okunskap kan undvikas. Med klienten i fokus kultur i beaktning kan relationen utvecklas till en mer förtroendeingivande sådan. Även olika typer av social problematik är viktig att ha i åtanke när socialsekreteraren sätter klienten i fokus. Intervjuperson 1 talar om vikten att förstå klientens mående. De krav man som socialsekreterare kan ställa måste vara anpassade efter klientens unika situation. Alla klienter kan inte väntas uppfylla samma sorts krav utan detta är något som måste få variera från person till person. Även intervjuperson 4 förklarar att klientens aktuella mående kan påverka hur socialsekreteraren väljer att lägga upp mötet:

Nämen jag har ju, det är ju en annan ingång helt från början. Kanske inte börjar prata om arbetsförmedlingen och söka jobb som det första utan 'hur har du det idag?' och 'hur tänker du? Är du drogfri? Vill du bli drogfri?' Så det är mer den, man måste ju nästan ha en annan approach om man ska prata planering och sånt./.../ (Intervjuperson 4)

Genom att se klienten som sitt yttersta fokus verkar det som att intervjupersonerna kan anpassa mötet mer. De drar nytta av den flexibilitet som yrket besitter och kan maximera förutsättningarna för en lyckad relation. Perlinski, Blom och Morén (2012) nämner att "få en känsla av klienten" är en utav de ospecifika metoderna som socialarbetare använder i mötet (Perlinski, Blom & Morén, 2012). Intervjupersonernas svar kan förstås som en strävan efter att få denna känsla av klienten och därigenom anpassa mötet utifrån detta. Arbetet inom enheten för ekonomiskt bistånd på Socialtjänsten handlar främst om att hjälpa klienterna att bli självförsörjande. Syftet med arbetet blir således en tydlig förklaring till varför några av intervjupersonerna valde att betona vikten av att ha klienten i fokus. Nedan följer citat som beskriver just detta fokus och hur det yttrar sig i mötet:

Det viktigaste för mig är att hjälpa klienten och det kan innebära, för att jag går in i ett möte och för dem kanske det bara handlar om ekonomin./.../ Jag jobbar ju som ekonomisk handläggare, men för mig kanske det handlar om ja men 'hur mår du i detta, i din ekonomi, i din planering' och ibland kan man ju ha ett möte i en timme där man bara pratar om en klient hälsa eller familjeproblem eller vadsomhelst, kan vara någon som har ont i lilltån och vill prata om det. Så det är viktigt för mig att klienten får styra lite och att det den tycker är viktigt ska få komma fram. (Intervjuperson 5)

Intervjupersonen betonar alltså vikten att sätta klienten i fokus i den mån att denne även bestämmer samtalsämnen. Fokus ligger inte längre främst på klientens problematik eller syftet med aktualiteten hos utan istället tillåts klienten styra över vad som är viktigt i mötet. Återigen kan detta tolkas som ett sätt att hantera den maktobalans som råder. Genom att ge klienten mer makt att styra skeendet ökar socialsekreteraren eventuellt möjligheterna att etablera en relation byggd på ömsesidigt förtroende.

5.1.4 Sammanfattning

Slutligen vill vi dra en parallell till Bubers (1994) förklaring gällande den tvådimensionella relationaliteten delvis direkt hänvisat till Buber (1994), men även med hjälp av Aspelin och Perssons (2011) tolkning.

Buber (1994) har med hjälp av två begrepp, Jag-Du och Jag-Det, beskrivit den tvådimensionella relation som uppstår mellan två människor i ett möte. Buber (1994) förklarar att en Jag-Du-relation enbart kan existera utan objektivt dömande ögon medan en Jag-Det-relation uppstår i det ögonblick då den ena parten betraktar den andre med objektiva glasögon (Buber, 1994). Aspelin och Persson (2011) gör en tolkning på Bubers (1994) begrepp och beskriver hur omvärlden kan anta två former; antingen formen som individ eller formen som person (Aspelin & Persson, 2011 s. 128). De menar att Jag-Du relationen framträder som person, medan Jag-Det relationen framstår som individ. Aspelin och Persson (2011) exemplifierar detta genom relationen mellan lärare och elev. Författarna förklarar hur läraren intar två olika karaktärer beroende på elevens roll. Som individ tar läraren avstånd från eleven genom att bli medveten om sig själv som ett närvarande subjekt. Å andra sidan visar sig läraren som person när denne låter eleven färga relationen genom att vara ett påverkat subjekt (ibid, s.128). På samma sätt drar vi en parallell till relationen mellan socialsekreterare och klient där socialsekreteraren enbart existerar för denne själv först när den inte låtit sig påverkas av klienten.

Vidare menar vi att socialsekreterarna yttrar sig på olika vis beroende på vilken position hon väljer att inta gentemot klienten. Det går att tolka socialsekreteraren som en person i den stund hon tolkas och påverkas av klienten. Exempelvis blir detta en obligatorisk position för den socialsekreterare som citeras ovan, som besitter en vilja i att skapa och inta en allians med klienten. Vi menar även att Bubers (1994) begrepp Jag-Du och Jag-Det också kan tolkas genom att säga att Jag-Du beskriver relationen som uppstår i förförståelsens närvaro när det fysiska mötet ännu ej ägt rum. Jag-Det relationen å sin sida blir ett faktum när

socialsekreteraren påbörjat handläggningen. Vidare beskriver Aspelin och Persson (2011) att det finns olika sorters relationer. Bland dessa nämns relationerna individ-individ och individ-organisation (Aspelin & Persson, 2011 s. 96). För våra intervjupersoner tar detta sig uttryck i att de dels måste förhålla sig till klienten och dels infinna sig i relationen till organisationen. Buber (1994) beskriver den relation som uppstår i mötet när den ena låter sig formas. Detta sker inte förrän det har infunnit sig och det därmed går att tolka socialsekreteraren som en del av organisationen (jfr Buber, 1994 s. 43). På samma vis formas också klienten av socialsekreteraren och det hela kan nästan ses som en ömsesidig kedjereaktion. Kanske går det i första anblick att tolka socialsekreterarens vilja till att öppet möta klienten som en vilja till att bibehålla en Jag-Du-relation där dömande ögon lyser med sin frånvaro. Utan att medvetet påverka det så upphör denna position emellertid sekunden då socialsekreteraren placerar klienten i ett fack för att underlätta det fortsatta handläggandet.

5.2 Makt i mötet

I detta tema kommer vi att belysa på vilket sätt intervjupersonerna ser på makt i mötet med klienter, hur pratar de om makt, på vilket sätt bemöter de maktskillnader? Vi kommer att presentera detta utifrån olika underkategorier som vi identifierat när vi analyserat vårt material. Slutligen vill vi även lyfta huruvida det rådande maktförhållandena påverkas av organisationen samt vilka verktyg socialsekreteraren använder sig av för att motverka negativ användning av sin egna maktposition. Vi kommer att presentera ovan nämnda med stöd i vår teorin.

5.2.1 *“Vi sitter ju ändå på folks pengar”*

Upplever de intervjuade socialsekreterarna att en maktobalans existerar i klientmötet?

Svaret är ett tämligen unisont ja. Det tycks råda en allmän uppfattning att maktförhållandet mellan socialsekreteraren och klienten är asymmetriskt till socialsekreterarens fördel.

Intervjuperson 5 beskriver att den ekonomiska biten som utmärkande för makten i deras arbete. Hon menar på att hon som socialsekreterare har hand om folks pengar vilket skapar en form av makt. Socialsekreteraren har makt att ge avslag och bevilja folks ansökan om pengar och det sätter en press på klienten (Intervjuperson 5). Intervjupersonen uttrycker alltså att en av faktorerna i skapandet av maktförhållandet mellan klient och socialsekreterare är faktumet att socialsekreterarna är de som styr över utdelningen av pengar. Utifrån intervjumaterialet

går det även att utläsa hur pengarna ses som grunden till klientens liv. Det faktumet tillsammans med att socialsekreteraren besitter rollen i att bestämma vem som tilldelas pengar och inte formar en klar asymmetri mellan klienten och socialsekreteraren:

Du måste informera dem om kraven så, och automatiskt, när man börjar prata om krav, alltså pengar är ju grunden till mycket människors liv, allting rör sig om pengar. När du börjar prata om krav och rätten till försörjningsstöd, automatiskt blir det en maktobalans där. (Intervjuperson 1)

Intervjupersonen beskriver således att en del av socialsekreterarens professionella roll utgör forman för den existerande maktobalansen. Det finns inget utrymme för att påverka detta då socialsekreteraren enbart utför sin arbetsuppgift i bedömningen av klientens behov. Trots att makt ses som en vedertagen del inom det sociala arbetet finns det mycket som skulle kunna påvisa att just maktförhållandet inom enheten för försörjningsstöd yttrar sig på ett annorlunda sätt gentemot andra delar av Socialtjänsten. En utav intervjupersonerna menar på att det finns en skillnad på planeringarna mellan enheten för ekonomisk bistånd och enheten för vuxna. Skulle socialsekreteraren bryta sin planering på vuxnenheten så skulle det inte spela så stor roll. Bryts planeringen på ekonomisk bistånd så får klienten inga pengar (Intervjuperson 3).

Att vara medveten om att maktskillnader råder i förhållandet till klienten är något som Skau (2007) ser som positivt. I varje relation mellan en hjälpare och någon som vill bli hjälpt finns en maktobalans och att vara öppen med detta skapar en tydlighet i relationen att bygga vidare på (ibid). Intressant blir det när maktförhållandet ifrågasätts. Nedan följer citat från en intervjuperson som beskriver en händelse då klienten genom ett nedvärderande paternalistiskt språkbruk försökte ta över makten i relationen:

Det är lite svårt, igår till exempel hade jag ett samtal där jag kallades för lille vän, fast jag är äldre än den personen. Ja sa ”alltså på riktigt, sa du lille vän till mig nu?” och den klienten blev lite ställd i telefonen. Jag sa att du får förklara vad du vill men du måste veta var gränserna går. Man måste sätta sina gränser. (Intervjuperson 2)

Här är det uppenbart att socialsekreteraren snabbt markerar revir. För att relationen skall fungera och socialsekreteraren skall kunna göra sitt arbete är det viktigt att det är tydligt vem som bestämmer. Blir detta otydligt kan detta påverka hjälparens möjlighet att hjälpa (Skau, 2007).

5.2.2 Miljön kan förstärka maktskillnader

Mötet mellan socialsekreterare och klient sker under de förutsättningar som organisationen tillåter. Hur upplever socialsekreterarna i undersökningen att organisationen bekräftar och motarbetar det asymmetriska maktförhållandet mellan socialsekreterare och klient som råder? Flera socialsekreterare kommenterar de rent fysiska förutsättningarna för mötet. De uttrycker det som att Socialtjänsten med sitt polisstationsliknande väntrum och sina kala intervjurum inte direkt inbjuder till de mysigaste av sammanträden. Intervjuperson 5 beskriver detta genom att förklara att socialsekreteraren och klienten sitter neutralt. Där de sitter kan anses neutral och kal vilket kan bli en jobbig miljö att befinna sig i. Ett av besöken som anses som mest känsliga för den neutrala miljön är nybesöket där klienten på förhand kanske inte har erfarenhet av Socialtjänsten sedan innan (Intervjuperson 5). Även om flera av de intervjuade understryker att denna karga miljö är som den är av säkerhetssynpunkt återkommer åsikten att miljön kan verka oinbjudande och stigmatiserande för klienten. Larm bärs som om det vore farliga kriminella på besök. En utav intervjupersonerna berättade om att Socialtjänstens lokaler låg i en annan byggnad förr och hänvisar till den när intervjupersonen ger ett exempel på hur miljön har en inverkan på mötet:

./.../var inte trevliga lokaler alls för klienterna där dem vistades... att liksom komma in i och liksom. Det är den första... det var lite som att sitta på något litet... väntrummet till polisen nästan eller typ häktet eller så. (Intervjuperson 3)

Billqvist (1999) hävdar att utformningen av Socialtjänstens lokaler kan ses som en del av en disciplinerande process. Hon beskriver socialtjänstens miljö i två sfärer. Den yttre har klienterna tillgång till men den inre är låst. Den måste man ha nyckel till och där är det socialsekreterare som styr och sätter villkoren. Billqvist (1999) beskriver miljön i den låsta avdelningen som tyst, karg. Här formas personer till klienter och fall och lokalerna är utformade på ett sådant sätt att distansen mellan klienterna och de professionella tydligt framgår och gärna understryks (Billqvist 1999, s 88-90). Att inte ta emot i sina egna kontor utan i förhållningsrumliknande kontor på nedervåningen kan också det sända signaler som för klienten kan verka stigmatiserande. Organisationen bjuder inte denne på någon som helst inblick i socialsekreterarens liv eller personlighet, medan klientens liv skall skärskådas in i minsta detalj.

Ytterligare en organisatorisk faktor som bekräftar maktskillnaderna mellan socialsekreterare och klient, och som tas upp i flera av intervjuerna, är konstaterandet att socialsekreterare har möjlighet att byta bort sin klient till en annan socialsekreterare om hon bedömer att klientrelationen är ohållbar. Om en klient sin sida vill byta socialsekreterare så finns däremot inte den möjligheten. Klienten är således fast med sin socialsekreterare och helt beroende av att dennes gunst för att ekonomiskt bistånd skall betalas ut. Sist men inte minst; Socialsekreteraren har ett administrativt överläge gentemot klienten. Detta kan minskas om hon i mötet erbjuder ömsesidighet, respekt och tillit, medan brist på sådana egenskaper kan skapa motsatt reaktion och något som klienten kan uppleva negativt (Carlsson 2003, s 27). Här hamnar ibland socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd i en rävsax, då denne både har en hjälpande och en utredande funktion. Intervjuperson 1 svarar följande på frågan om hen kan lita på sina klienter:

Både jag och nej. För det här jobbet gör ju att man blir ifrågasättande. Det är inte alltid roligt, för det kan ju vara klienter som verkligen sköter sig, men man blir ändå ifrågasättande. Eller så finns det klienter som man litat på, som har förbrukat den tilliten, man kanske har en hyresskuld eller elskuld, klienten har sagt att man har betalat den, då litar man på ordet och dokumenterar detta. Men man begär inte in underlag på detta. Och sen kanske längre fram så visar det sig att elskulden inte är betald, för att man har litat på klienten. Det blir ju så att man begär in andra handlingar än vad man behöver, bara för att man skall vara säker. Då blir det lite som att man misstror klienten, och då blir det kanske så att de klienter som verkligen sköter sig kan känna sig misstrodda. Men det blir ju en del av uppgiften. (Intervjuperson 1)

Organisationen som sådan, eller snarare socialsekreterarens arbetsuppgift i sig, kan således skapa en grogrund för misstro i klientmötet som socialsekreteraren och klienten gemensamt måste arbeta för att avlägsna.

5.2.3 Avväpna som ett sätt att hantera maktskillnaden?

Hur gör då socialsekreterare för att hantera maktskillnader som de upplever existerar? Flera uttrycker att de försöker att avdramatisera situationen i ett försök att neutralisera makten i mötet:

Vissa berättar, vissa säger själva jag är skitnervös och har inte kunnat sova på tre dagar. Ja okej, nu har du träffat mig, jag biter inte. (Intervjuperson 2)

Flera berättar att de försöker vara personliga i mötet, bekräfta klienterna i att det inte alltid är så enkelt att hålla reda på allt som socialtjänsten kräver. Att få dem att förstå att det inte är

konstigt om de blir stressade av kraven som ställs för att få ekonomiskt bistånd, att det är naturligt att det känns rörigt. Såväl Skau (2007) som Billquist (1999) har i sin forskning visat att handlingen att vända sig till socialtjänsten för att söka ekonomiskt bistånd ofta är förknippat med känslor av skam och skuld. Genom att understryka att det verkligen inte är något skamligt utan snarare en rättighet, som alla människor i Sverige har den dagen ens resurser inte räcker till, försöker socialsekreteraren i fråga hantera dessa känslor.

5.3 Mötet och organisationen

Under detta tema har vi valt att belysa de aspekter som berör organisationens påverkan på mötet mellan socialsekreterare och klient. Inom temat kommer vi att beröra socialsekreterarens handlingsutrymme, chefer och kollegors påverkan på socialsekreteraren i mötet samt sådana organisatoriska faktorer som indirekt står och påverkar mötet. Resultatet och analysen under detta tema kommer att presenteras löpande med hänvisning till teori.

5.3.1 Socialsekreterarens handlingsutrymme

Roine Johansson (2007) skriver att tillgången till ett handlingsutrymme är det som skiljer gräsrotsbyråkrater, såsom socialsekreterare, från andra offentliga tjänstemän i direktkontakt med människor (Johansson 2007, s 42). Socialsekreterarna i undersökningen återkommer ofta just till deras handlingsutrymme och hur detta påverkar mötet med klienten. Samtliga intervjuade upplever att de har ett stort handlingsutrymme att utforma mötena utifrån vad som de känner fungerar bäst med varje enskild klient. Begreppet handlingsutrymme går emellertid att dissekera närmare. Det kan anses vara både objektivt, men också subjektivt. Objektivt i form av den frihet som organisationen faktiskt erbjuder sina socialsekreterare att använda sig av. Subjektivt i den mån de tolkar sin frihet att agera utifrån eget huvud.

Det objektiva handlingsutrymmet får anses vara det samma för samtliga intervjupersoner, då de ju alla delar samma arbetsplats. Desto mer intressant är det att studera det subjektiva handlingsutrymmet, om de tolkar sitt handlingsutrymme på olika vis. Vissa kanske känner lojalitet med organisationen i första hand medan andra snarare litar sig med klienten. I ekonomiärenden har Billquist (1999) visat att socialsekreterare i större grad finner lojalitet med organisationen (ibid). Utifrån svaren i undersökningen har vi dock varken kunnat vederlägga eller förkasta denna teori. Det är möjligt att inte rätt frågor har ställts, vilket i så fall är en brist som vi får vara öppna med. Ett intressant resonemang värt att nämna här är emellertid följande:

Det var ju väldigt stort handlingsutrymme och möjligheter för individuella bedömningar och i början så var ja inte trygg i min roll som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd. Då vart jag liksom lite mer fyrkantig helt enkelt i mina bedömningar och sådant. Så utnyttjade jag inte handlingsutrymmet på det sättet jag gör idag (intervjuperson 3).

Här beskriver intervjupersonen hur dennes subjektiva handlingsutrymme har ökat i takt med att hen blivit alltmer rutinerad inom sitt arbetsområde. Det som i början inte tycktes vara möjligt på grund av ett låst tankesätt blev med tiden allt mer rimligt. Ju tryggare socialsekreteraren kände sig i sin yrkesroll desto större handlingsutrymme lade denne beslag på. Detta är alltså ett exempel på ett vidgande av ett subjektivt handlingsutrymme, eftersom det objektiva handlingsutrymmet ju alltid hade funnits där.

Det upplevs nämligen inte finnas någon kontrollfunktion från högre ort i mötessituationen, utan när en handläggare har fått sin delegering står det dem sedan fritt fram att hålla mötena som de själva önskar. Cheferna lägger sig inte i detta arbete. "Nej, jag har väldigt stort handlingsutrymme från min chef, väldigt väldigt stort. Nej hon har aldrig lagt sig i hur jag ska bete mig på möten." (intervjuperson 4)

Roine Johansson (2007) skriver i boken "Vid byråkratins gränser" om organisationers beskaffenheter och hur dessa utövar kontroll över sina medlemmar. Socialtjänstens grundläggande maktresurs, liksom många andra offentliga verksamheter och privata företag, är makten över medlemmarnas materiella behov. Den betalar helt enkelt ut socialsekreterarens lön. Socialsekreteraren gör bäst i att göra såsom organisationen önskar, annars riskerar hon i längden sitt jobb och således också sina materiella resurser (Johansson 2007, s 95).

Det som dock skiljer så kallade gräsrotsbyråkratier, såsom Socialtjänsten, gentemot många andra lönearbetsbaserade organisationer är en bristande förmåga att kontrollera sina anställda (Johansson 2007, s 95). Arbetet med klienter är i grunden väldigt svårövertakat och dessutom anses socialsekreterare behöva en viss mån av handlingsutrymme för att kunna finna ut rätt väg framåt med varje enskild klient. I undersökningen framkommer det alltså att organisationen i princip helt har släppt kontrollmekanismen i klientmötet och således litar på att socialsekreteraren själv har den professionella förmågan att nå fram till önskvärt resultat. Ändamålen helgar medlen, skulle man kunna säga. Det är resultatet i sig som går att kontrollera, inte vägen fram. Det faktiska fysiska mötet får socialsekreteraren alltså forma efter eget huvud, medan kontrollen på hennes arbete snarare sker på andra sätt, såsom

exempelvis i ett räknande av antalet klientmöten i månaden, utvärdering i socialsekreterarens framgång i att få klienter självförsörjande samt stickprovskontroller av själva handläggningsarbetets kvalitet. Dessa resultat överensstämmer med Johanssons slutsatser att det organisatoriska intresset för gräsrotsbyråkraternas arbete är mindre på grund av den naturliga bristen på insyn i detta faktiska arbete (Johansson 2007, 139).

Den stora handlingsfriheten i mötet anser de flesta intervjupersonerna vara en positiv sak. En känsla av tillit från ledningshållet upplevs. Att inte någon ovanifrån intervenerar i mötesarbetet anses vara en nödvändig faktor:

Det är vi som står för besluten och vi som skall börja bygga upp relationen med klienten. Så vi är våra bästa och främsta verktyg. Det kan inte något säga till mig hur vi skall va. Jag behöver den friheten och jag tror att vi alla behöver den friheten (intervjuperson 2).

Friheten i arbetet ställer högre krav på socialsekreteraren, den ger utrymme åt att göra fler individuella bedömningar vilket kan anses som mer komplicerat. Oavsett detta uppskattas det rådande handlingsutrymmet likväl (Intervjuperson 4). Johansson (2007) skriver om hur handlingsutrymmet är något som särskiljer gräsrotsbyråkraten från andra offentliga tjänstemän. Hur organisationen sätter ramarna, men att det fortfarande finns handlingsutrymme för individuella lösningar (ibid). Att socialsekreteraren besitter denna frihet i mötesrummet betyder samtidigt att naturlig feedback inte strömmar in, såsom den kanske hade kunnat göra i mer öppna arbetslokaler. Hon kan få återkoppling, men då måste detta ske på den enskilde socialsekreterarens initiativ. Socialsekreteraren kan välja att ha en kollega eller chef på möten när hon känner behov av stöd. I särskilt laddade situationer kan en chefs närvaro vara en lugnande faktor. Intervjuperson 4 förklarar att hennes chef gärna följer med på möten där det ibland uppstår konflikter eller i de situationer klienten är missnöjd med henne som socialsekreterare. Detta har resulterat i att konflikten reder ut sig då chefen betonar vikten i att försöka lösa det uppkomna problemet (Intervjuperson 4). Det finns alltså möjlighet att få hjälp vid möten. Dessutom arrangeras så kallade ärendegenomgångar varje vecka då samtliga socialsekreterare i sektionen tillsammans med sektionschefen har möjlighet att gemensamt dryfta frågor som uppkommit under den senaste veckans arbete. På så sätt får de få de möjlighet till input och idéer på framtida förhållningssätt i nämnda ärende.

Billquist (1999) talar om den rollkonflikt som socialsekreteraren sitter mellan rollen som hjälpare och som administrativ. Denna konflikt är något som kan skapa bekymmer för socialsekreteraren (ibid) Från det Intervjuperson 4 uttalade så verka det dock

finnas ett tillvägagångssätt som för arbetet lättare. Flera socialsekreterare säger att klimatet på arbetsplatsen är öppet och att möjligheten att diskutera ärenden med kollegor alltid finns. Så organisationen som sådan erbjuder mekanismer för en viss återkoppling, men mötet i sig är ändå huvudsakligen en fråga för den enskilde socialsekreteraren och dennes klient. Att socialsekreteraren besitter ett stort handlingsutrymme är alltså tämligen uppenbart.

5.3.2 Indirekta organisatoriska faktorer

Om Socialtjänsten inte kan eller vill lägga sig i det fysiska klientmötet, är organisationen desto mer engagerad i etablerandet av de ramar inom vilket arbetet utförs (Johansson 2007, s 162). Dessa strukturer påverkar mötet, om än på ett mer indirekt sätt. En typisk sådan indirekt faktor är nya direktiv från ledningshåll. Ett exempel på detta som en socialsekreterare nämnde var en kampanj för ökad klientkontakt, som ledningsgruppen hade lanserat efter sommarledigheten. Målet var nu att socialsekreterarna skulle träffa varje klient minst en gång i månaden. Detta blev ingen större succé, enligt intervjupersonen:

/.../ jag har försökt att träffa alla mina klienter varje månad, det gick sådär. Första månaden gick bra, de flesta kom. Månaden efter kände jag att det var onödigt, så det blev mycket mindre möten. Det var faktiskt de klienter som jag kände att de också har nytta av att träffas, inte bara ”ja hur går det i skolan, ja det går jättebra, okej lämna in närvarorapport så ses vi nästa månad.” Alltså det är så jävla onödigt, det är det för dem också. (intervjuperson 1)

Dock fanns en prestigelöshet också från ledningshåll när de märkte att kampanjen inte föll så väl ut: “Ja de har backat. Nu skall vi bara träffa de som vi ser att det finns behov till” (intervjuperson 2).

En indirekt faktor som ofta nämndes i intervjuerna var faktumet att flera socialsekreterare ansåg att de hade för stor arbetsbelastning. Utöver självklara konsekvenser som en sådan arbetssituation kan leda till såsom trötthet och stress riskerar detta också att leda till sämre kvalitet i mötena samt färre mötesmöjligheter till de klienter som verkligen behöver socialsekreterarens uppmärksamhet. Intervjuperson 1 berättar att hon tycker det är mycket gällande antalet klienter. Klienterna kräver olika mycket, men med ungefär femtio stycken så blir det mycket jobb oavsett (Intervjuperson 1). Andra socialsekreterare uttrycker en liknande uppfattning, att klientmängden är i överkant: “Jag tycker att jag har skitmycket klienter och jag blir väldigt stressad och jag har haft problem med det senaste, att jag är alldeles för stressad” (intervjuperson 4). På frågan om detta påverkar mötets kvalitet säger intervjupersonen: “Ja ibland har jag någon gång gått in på ett möte och varit jättetrött och ja,

ja men det är klart att det gör ja.” Det finns emellertid också de som uttrycker att deras arbetsmängd är rimlig:

Ja min tjänst är ganska lugn. Jag har haft tjänsten i mer än två år nu så jag har koll på mina klienter. Jag ställer hårda krav, så de vet vad som gäller. Det är inga konstigheter. Så ja. (intervjuperson 5)

Slutligen; en metod som organisationen har för att få sina socialsekreterare att agera önskvärt i mötessituationen är att ge personalen utbildning. Flera av de intervjuade säger att de erbjudits utbildning i kommunal regi utifrån det MI-anspråk som förespråkas. De säger också att de försöker tillämpa metoden i klientmötet.

6. Sammanfattning och diskussion

6.1 Sammanfattning

Att etablera en bra relation till klienten är något som samtliga socialsekreterare i undersökningen beskriver som nödvändigt för att arbetet mot självförsörjning skall ge resultat. Det är i klientmötet som denna relation huvudsakligen kan byggas upp och detta gör det så intressant att studera. Denna uppsats har velat reda ut vilka faktorer som påverkar detta möte och vad som gör ett klientmöte framgångsrikt.

Resultatet av vår studie visar att klientmötet på Socialtjänsten är ett ytterst komplext och mångfacetterat fenomen. Det handlar inte enbart om personkemi mellan socialsekreterare och klient, utan många andra faktorer påverkar också utgången. Vi har exempelvis funnit att socialsekreterarnas ingång till mötet spelar roll. De flesta försöker närma sig mötet med ett öppet sinne, men i intervjuerna har också framkommit att de ibland kan agera olika beroende på sin förförståelse av situationen och på vilken erfarenhet som socialsekreteraren har. Vi har även konstaterat att socialsekreterarna i undersökningen försöker parera stämningen i mötet genom olika avdramatiserande och avväpnande manövrar. Överlag verkar socialsekreterarna föredra så kallade ospecifika metoder i mötessituationen framför ett mer strikt upplägg.

Det är inte bara den mellanmännsliga relationen som påverkar mötet utan även den organisatoriska kontexten spelar in. Socialsekreterarna besitter ett handlingsutrymme att agera utifrån. Detta bestäms av organisationen men kan rimligen tolkas olika av olika

socialsekreterare. I vår undersökning känner emellertid samtliga intervjupersoner att de har ett väldigt stort handlingsutrymme i mötessituationen. De har ingen överordnad som kontrollerar hur de arbetar med klienten. Konsekvensen av detta stora handlingsutrymme torde således vara att klientmötena på denna arbetsplats ser väldigt olika ut beroende på vem som håller i dem, eftersom varje socialsekreterare såklart har sin unika personlighet. Möjlighet till feedback från chefer och kollegor finns visserligen, men detta måste ske på socialsekreterarens eget initiativ. Organisationen erbjuder också arenan för klientmötet, ett antal föga inbjudande mötesrum på Socialtjänstens bottenvåning. Detta leder oss också in på vårt sista tema, nämligen den skeva maktbalans som råder mellan socialsekreterare och klient. Att sitta i förhållningsrumslignande utrymmen stärker näppeligen självkänslan hos den person som trotsat samhällets stigmatiserande normer och tagit sig till Socialtjänsten för att be om hjälp. Dessutom har socialsekreterarna organisationen i ryggen och makten över beslutet om huruvida den sökande skall få pengar eller ej. Den sökande således i ett kraftigt underläge när mötet inleds. Socialsekreterarna i undersökningen är väl medvetna om denna maktskillnad och försöker med olika strategier parera detta faktum så att mötet ändå kan bli framgångsrikt.

6.2 Diskussion

Genom denna uppsats kan vi omöjligt dra generella slutsatser om hur socialsekreterare i Sverige ser på klientmötet. Inte heller går det att dra slutsatser om skånska socialsekreterare eller ens generalisera om alla socialsekreterare på den enskilda arbetsplats där vi har valt att göra våra intervjuer. Det enda vi kan göra är att försöka förstå verkligheten utifrån såsom våra fem intervjupersoner beskriver den. Det är vår tolkning av deras tolkning av verkligheten som utgör denna uppsats. Vi har inte strävat efter att presentera fastställda fakta i en positivistisk anda utan syftet med denna uppsats har varit ett annat. Vi har velat belysa klientmötet som fenomen och förhoppningen har varit att kunna bidra till ytterligare förståelse kring detta. Det är komplext och skiljer sig på många sätt, inte bara från vardagliga mellanmänskliga möten utan också från andra möten mellan medborgare och offentlighet. Socialtjänsten som institution symboliserar vissa saker som klienten måste förhålla sig till. Socialsekreteraren på ekonomiskt bistånd avgör om klienten kan betala sina räkningar vid månadsskiftet. Maktskillnaden är påtaglig och detta gör klientmötet på Socialtjänsten är speciellt. Detta hoppas vi att denna uppsats lyckats åskådliggöra.

Att höra intervjupersonerna beskriva hur de hanterar denna delikata situation har varit väldigt intressant. Gemensamt för de fem intervjupersonerna var att de inte tycktes ha så

mycket gemensamt. När vi satt och lyssnade igenom transkriberingarna var det lätt att börja tänka hur de egentligen är i klientmötet. Det kan vi förstås inte veta, men en sak känner vi oss tämligen säkra på; med tanke på deras varierande personligheter ter det sig ytterst osannolikt att inte också deras klientmöten ser väldigt olika ut.

Socialsekreterare skall kunna få vara trogna sitt eget föredragna arbetssätt och sin egen personlighet för att kunna göra ett så bra hjälparbete som möjligt. Socialsekreterare har ett handlingsutrymme av en anledning och om alla socialsekreterare skulle vara stöpta i samma form, varför inte strunta i det personliga mötet och istället ha en dator med förskrivna frågor istället som klienten kan svara på? I Trelleborg finns en robot som sköter alla handläggningar. Där har handlingsutrymmet offrats i effektivitetens namn. Är detta möjligen en trend som kan sprida sig? Att se till att handlingsutrymmet försvaras i det mellanmänniska mötet kan i det långa loppet vara en ödesfråga för ett helt skrå. Om inte detta förblir stort, vad är då poängen med socialsekreterare egentligen?

Avslutningsvis vill vi diskutera hur förståelsen för mötets essens hade kunnat öka ytterligare. Något som vi varit inne på men inte själva kunnat genomföra är en observationsstudie som komplement till den här uppsatsen. Genom att vara med i själva mötesrummen hade ytterligare förståelse kunnat skapas för mötets komplexitet. Om vi hade haft mer tidsmässiga resurser hade vi gärna försökt oss på något sådant. För att komplettera studien ännu lite mera hade dessutom intervjuer med Socialtjänstens klienter varit av stort intresse. Det är mycket möjligt att de inte alls upplever mötet så som socialsekreterarna i vår uppsats tror att de gör. Det finns med andra ord mycket mera att utforska innan en helhetsbild av klientmötet på Socialtjänsten kan skapas. Vi har bidragit en liten bricka till pusslet och hoppas att någon annan känner sig manad att ta vid i framtiden.

Referenser

- Ahrne, Göran & Peter Svensson (2015) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber
- Alexander, Carla & Grant Charles (2009) "Caring, Mutuality and Reciprocity in the Social Worker-Client Relationships". *Journal of Social Work*, 9(1): 5-22
- Aspelin, Jonas & Sven Persson (2011). *Om relationell pedagogik*. Malmö: Gleerups
- Billquist, Leila (1999) *Rummet, mötet och ritualerna - En studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet*. Doktorsavhandling. Göteborgs Universitet: Institutionen för socialt arbete
- Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Andra uppl. Malmö: Liber
- Buber, Martin (1994). *Jag och Du*. Fjärde uppl. Ludvika: Dualis
- Burr, Vivien (2003) *Social constructionism*. Tredje uppl. London: Routledge
- Börjeson Bengt & Martin Börjeson (2015) *Förstå socialt arbete*. Tredje uppl. Malmö: Liber
- Carlsson, Bengt, (2003). *Så blir det hjälp - om hjälpprocesser i socialt arbete*. Doktorsavhandling. Göteborg: Studentlitteratur
- Eriksson- Zetterquist, Ulrika & Göran Ahrne (2015) Intervjuer. I: Ahrne, G & Svensson, P (red). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber
- Hjerm, Mikael, Simon Lindgren & Marco Nilsson (2014) *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys*. Andra uppl. Malmö: Gleerups
- Johansson, Roine (2007). *Vid byråkratins gränser - Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientsrelaterat arbete*. Doktorsavhandling. Uppsala: Arkiv
- Järvinen, Margaretha (2002a). Hjälpens universum - ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system. I: Meuwisse, Anna & Swärd, Hans (red). *Perspektiv på sociala problem*. Första uppl. Stockholm: Natur & Kultur
- Järvinen, Margaretha (2002b). "Mötet Mellan Klient Och System." *Dansk Sociologi*, 13(2): 73-84.
- Knei-Paz, Cigal (2009). The central role of the therapeutic bond in a social agency setting: Clients' and social workers' perceptions. *Journal of Social Work*, 9(2), 178-198.
- Lipsky, Michael (1980). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation
- Perlinski, Marek, Björn Blom & Stefan Morén (2012) Getting a sense of the client: Working methods in the personal social services in Sweden. *Journal of Social Work*, 13(5): 508-532.

Perlinski, Marek (2013). Socialarbetares kunskapsanvändning i klientarbete. I: Blom, Björn, Stefan Morén & Lennart Nygren (red). *Kunskap i socialt arbete – Om villkor, processer och användning*. Stockholm: Natur & Kultur

Platt, Dendy (2008). Care or control? The effects of investigations and initial assessments on the social worker-parent relationship. *Journal of Social Work Practice*, 22 (3): 301-315

SFS 2001:453 *Socialtjänstlag*

Skau, Greta (2007) *Mellan makt och hjälp*. Tredje uppl. Stockholm: Liber

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

Wennerberg, Søren Barlebo (2001) *Socialkonstruktivism*. Malmö: Liber

Winther Jørgensen, Marianne & Louise Phillips (2000) *Diskursanalys som teori och metod*. Lund: Studentlitteratur

Bilagor

1. Intervjuguide

Introduktion

- Syftet med uppsatsen klargörs
- Ramarna för intervjun klargörs
- Etiska riktlinjer för uppsatsen klargörs
 - Anonymitet
 - Inspelning
 - Rätt att avbryta
 - Rätt till tystnad

Inledning

Beskriv hur ett möte går till

Hur förbereder du dig inför ett möte?

Kommunikation

Vad gör du för att skapa samförstånd mellan dig och klienten?

Hur vet du att klienten har uppfattat dig korrekt?

Finns det situationer som försvårar skapandet av samförstånd?

Hur påverkar arbetet med tolk mötet?

Hur påverkar kulturella olikheter klientmötet?

Makt

Är makt en faktor i ditt arbete med klienterna?

Hur skulle du definiera makt i ditt arbete?

Hur tar det sig uttryck i klientmötet?

Organisationen

På vilket sätt spelar organisationen du befinner dig i en roll för klientmötet?

Finns det någonting organisationen gör för att underlätta/försvåra mötet med klienten?

Har ni möjlighet att gå utbildningar som på olika sätt underlättar mötet med klienter?

Handlingsutrymme

Hur ser du på ditt handlingsutrymme?

Förförståelse

Hur skulle du anse att du drar nytta av dina tidigare erfarenheter?

Har lättare/svårare att hantera en viss sorts klient?

Vad anser du att dina egna fördomar har för påverkan i mötet med klienten?

2. Informationsbrev



LUNDS UNIVERSITET

Förfrågan om att delta i en studie gällande den sociala interaktionen mellan socialsekreterare och klient.

Studien är ett examensarbete inom socialt arbete och vi som genomför den är Gabriela Castillo och Jimi Månsson som studerar på socionomprogrammet vid Lunds universitet.

Syftet med vår studie är att undersöka socialsekreterares upplevelse av hur en delad förståelse uppnås i mötet med klienter samt hur de organisatoriska ramarna påverkar detta. Studien skall således undersöka vad socialsekreteraren och organisationen gör för att underlätta kontakten med klienten vid nybesök.

Vi vänder oss till Dig som är yrkesverksam socialsekreterare, och som med jämna mellanrum håller i nybesök med klienter, för att fråga om Du kan tänka dig att vara med i vår studie?

Intervjun beräknas ta 45-60 minuter och bör helst genomföras under vecka 48 eller 49. Med ditt samtycke kommer att intervjun spelas in för att vi ska kunna återge din berättelse på ett korrekt sätt. Som deltagare i vår studie kommer vi att boka en tid, plats och ett datum som passar dig för en intervju.

Deltagande i studien är frivilligt och dina uppgifter kommer att anonymiseras. Du har rätt att när som helst avbryta din medverkan utan att behöver berätta varför. De uppgifter du lämnat kommer att då exkluderas ur studien. De uppgifter du lämnar kommer enbart att användas i denna studie. Dina personuppgifter kommer också förvaras på sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem.

Vi hoppas att Ni är intresserade och vi skulle vara innerligt tacksamma om Ni kunde hjälpa oss att genomföra vår undersökning. Vänligen kontakta oss snarast vid frågor eller förhinder på följande kontaktuppgifter.

Gabriela Castillo gabriela.castillo.182@student.lu.se 073-97 87 725

Jimi Månsson rhi05jma@student.lu.se 076-22 67 447

Med vänliga hälsningar,

Gabriela Castillo & Jimi Månsson