



LUNDS
UNIVERSITET

Klientmötet sett ur guidens perspektiv

En kvalitativ studie om hur socialarbetare beskriver sitt arbete med klienter som uppbär försörjningsstöd

Kevin Kristensson & Saga Fransson

Kandidatsuppsats (SOPA 63)

Aktuell termin (HT 2020)

Handledare: Maria Söderberg

Abstract

Authors: Kevin Kristensson and Saga Fransson

Title: *The client meeting seen from the guide's perspective - A qualitative study of how social workers describe their work with clients who receive financial aid* [Translated title]

Supervisor: Maria Söderberg

Assessor: Ulrika Levander

The purpose of this study has been to shed light on how guides in the labor market administration describe their meeting with clients who receive financial aid. Meetings and also the relationship between social workers and clients is something that in previous studies has been described as important for the work, but also as something complex. In this study, we have examined how the guides reason about behaviour, appearances and expectations in the meeting with their clients, and what significance they believe the surrounding environment has. The study is based on interview material from six interviews with guides active in the labor market administration in the southern part of Sweden. After conducting the interviews, they were processed and thematized and then analyzed on the basis of selected theories. The results show that the guides value clarity and respect, and that there are expectations both for the role as a professional and for the client role. Finding a balance between advocacy and alienation has also been something of importance for the guides in the interview study. The professional role in connection with the surrounding environment has also proven to be important for both the experience of the meeting and relationship building.

Keywords: Power, The dimensions of power, Client relationship, Roles, Street-level bureaucrats

Sammanfattning

Författare: Kevin Kristensson och Saga Fransson

Titel: *Klientmötet sett ur guidens perspektiv - En kvalitativ studie om hur socialarbetare beskriver sitt arbete med klienter som uppbär försörjningsstöd*

Handledare: Maria Söderberg

Examinator: Ulrika Levander

Syftet med denna studie har varit att belysa hur guider inom Arbetsmarknadsförvaltningen beskriver deras möte med klienter som uppbär försörjningsstöd. Möten och även relationen mellan socialarbetare och klient är något som i tidigare studier beskrivits som betydelsefull för arbetet, men också som något komplext. I denna studie har vi undersökt hur guiderna resonerar kring beteende, uppträdande och förväntningar i mötet med sina klienter, samt vilken betydelse de anser att den omgivande miljön har. Studien baserar sig på intervjumaterial från sex intervjuer med guider verksamma inom Arbetsmarknadsförvaltningen i södra delen av Sverige. Intervjuerna har efter genomförande bearbetats och tematiserats och därefter analyserats utifrån valda teorier. Resultaten visar på att guiderna värdesätter tydlighet och respekt, och att det finns förväntningar både på rollen som professionell och på klientrollen. Att hitta en balans mellan företräderskap och distans har även varit någonting av betydelse för guiderna i intervjustudien. Den professionella rollen i samband med den omgivande miljön har även visat sig ha betydelse för både upplevelsen av mötet och relationsskapande.

Nyckelord: Makt, maktens ansikte, Klientrelation, Roller, Gräsrotsbyråkrater

Förord

Till att börja med vill vi tacka de som har hjälpt oss under uppsatsens gång. Först vill vi tacka vår handledare, Maria Söderberg, som har varit ett kontinuerligt stöd under hela vår arbetsprocess och som inte givit upp på oss även om processen i vissa tider har varit en aning långsam. Vi har fått en otrolig vägledning och konstruktiva synpunkter som möjliggjort för vårt slutliga resultat.

Vidare vill vi även tacka våra familjer, partners och vänner som har stått ut med oss och visat fantastisk support under de senaste månaderna. Vi mer än uppskattar all er uppmuntran.

Vi vill heller inte glömma att tacka de intervjupersoner som ställt upp och medverkat i vår studie. Utan er hade vi aldrig fått ihop den här uppsatsen. De uttalanden som ni bistått oss med har lagt grunden för vårt uppsatsarbete och detta har hjälpt oss i synnerligen stor omfattning.

Avslutningsvis vill vi även klappa oss själva på varandras axel. Man kan kanske säga att uppsatsarbetet har skett under någorlunda svåra tider just nu. Dock har det fungerat och vi har nog klarat oss rätt så bra ändå tycker vi. Vissa av de perioder vi genomgått har varit svårare än andra, men vi fick till slut klar den uppsatsen som vi hade en vision om redan från början.

And once the storm is over, you won't remember how you made it through, how you managed to survive. You won't even be sure whether the storm is really over. But one thing is certain. When you come out of the storm, you won't be the same person who walked in. That's what this storm's all about.

/Haruki Murakami

Tack till alla de som har hjälpt oss på vägen!

Helsingborg, 2021-01-04

Kevin Kristensson

Saga Fransson

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	6
1.1 Bakgrund.....	6
1.2 Problemformulering.....	6
1.3 Syfte och frågeställningar.....	9
1.4 Förförståelse.....	9
1.5 Definition av centrala begrepp.....	9
1.6 Inbördes arbetsfördelning.....	10
2. Kunskapsläge.....	10
2.1 Litteratursökning.....	10
2.2 Makt och maktlöshet.....	11
2.3 Klientrelationen.....	12
3. Teoretiska utgångspunkter.....	13
3.1 Motivation av teorier.....	13
3.2 Steven Lukes perspektiv på makt.....	13
3.2.1 Makt över beteendet.....	14
3.2.2 Makten att fastställa en agenda.....	14
3.2.3 Makten över perception och tankesätt.....	15
3.3 Goffmans dramaturgiska perspektiv.....	16
3.3.1 Roller och rollförväntningar.....	16
3.3.2 Att avge och inhämta intryck.....	17
3.4 Lipsky och gräsrotsbyråkraterna.....	18
3.4.1 Klientkonstruktion och kontroll.....	18
3.4.2 Advocacy och alienation.....	19
4. Metod.....	20
4.1 Metodologiska överväganden.....	20
4.2 Urval och undersökningspopulation.....	21
4.3 Genomförande och insamling av empiri.....	22
4.4 Bearbetning och analysförfarande.....	23
4.5 Metodens tillförlitlighet.....	24

4.6 Forskningsetiska överväganden.....	25
5. Resultat och analys.....	27
5.1 Tydlighet och förväntningar.....	27
5.2 Balans mellan närhet och distans.....	31
5.3. Rummets betydelse.....	37
6. Avslutande diskussion.....	41
Referenslista.....	43
Bilagor.....	46
1. Informationsbrev.....	46
2. Intervjuguide.....	47

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Ekonomiskt bistånd, det vi också kallar för *försörjningsstöd*, har funktionen att verka som sista instans i det svenska välfärdssamhällets sociala skyddsnät. Försörjningsstödet blir först aktuellt då alla andra möjliga åtgärder till självförsörjning är nyttjade av den potentiella biståndsmottagaren. Insatsen är menad att vara en tillfällig åtgärd som skall stödja biståndsmottagaren fram tills hen kan försörja sig själv genom arbete eller annan sysselsättning (Socialstyrelsen 2019a). Bergmark och Bäckman (2007) diskuterar även försörjningsstödet som hjälpinrättning i samhället och i vilken omfattning det faktiskt används av den svenska befolkningen. De framför i sin text att främst långsiktigt biståndstagande har ökat sedan 1990-talet och att det idag är fler som uppbär ett långvarigt biståndstagande i samband med fattigdom och arbetslöshet. Socialstyrelsen (2019b) fastställer även att försörjningsstödet fortfarande spelar en betydande roll för Sverige idag. Antalet biståndsmottagare i Sverige under år 2019 uppnådde nära 382 000 invånare och drygt 11,6 miljarder kronor utbetalades som bistånd till hushåll under samma år (ibid.). För att erhålla försörjningsstöd krävs det dock att den potentiella biståndsmottagaren undergår en individuell behovsprövning som görs av en handläggare via ekonomiskt bistånd. Processen är menad att bedöma om klienten kan anses ha så lite ekonomiska tillgångar så att denne har rätt till att få ekonomiskt stöd (Socialstyrelsen 2000). Handläggaren har i denna befattning möjligheten att besluta om vem som får försörjningsstöd genom lagreglerade bedömningar.

1.2 Problemformulering

Det professionella mötet mellan socialarbetare och klient, eller också klientmötet, är någonting som är omgärdat av riktlinjer och direktiv. I mötet med klienten har den professionella oftast en klar uppfattning om hur dessa regler verkar, men samma sak gäller i flera fall inte för klienten (Johansson & Herz 2016). Mötet i den här befattningen kan anses viktigt att diskutera och studera då det sker på olika villkor för mötets participanter. Skau (2007) menar att hjälparollen som den professionella

innehar är institutionellt och formellt socialiserad, medan klientrollen är mer oförberedd och informell. Yrkesrollen som hjälparen har är oftast ett fritt val och klienten är den som möter en organisation eller verksamhet utifrån en beroendeställning, vilket direkt skapar en strukturellt betingad obalans mellan dem. I den här uppsatsen undersöks hur socialarbetare beskriver sitt arbete med klienter som uppbär försörjningsstöd. I den kommun som vi valt att undersöka utbetalas försörjningsstödet genom det ekonomiska biståndet, vilket verkar som en instans under det som kallas för Arbetsmarknadsförvaltningen. Sättet som kommuner i Sverige väljer att organisera försörjningsstödet och dess arbetsprocesser på skiljer sig från kommun till kommun, men de har alla liknande mål gällande att deras invånare ska få arbete och uppnå självförsörjning. För att uppnå dessa mål har Arbetsmarknadsförvaltningen i vår specifika kommun en insats, eller ett hjälpmedel för klienter som uppbär försörjningsstöd, nämligen *guiden*. Guiderna på Arbetsmarknadsförvaltningen arbetar med att hjälpa klienten till självförsörjning och försöka få hen ut i arbete. Detta sker genom att guiden bl.a. uppför en planering gemensamt med den biståndstagande som innehåller målsättningar och förväntningar. Utöver detta har guiden också som uppdrag att genomföra motivationsskapande samtal med klienten, och kan även bedöma om ytterligare kompetenshöjande- eller arbetsförmågebedömande insatser skulle behövas under arbetets gång. Som resultat blir guiden oftast den första kontakten som nya biståndstagare får med verksamheten. Guiden är fortsättningsvis med klienten i hela dennes process för att komma ut på arbetsmarknaden, och samtidigt arbetar guiden även nära med klientens handläggare på ekonomiskt bistånd. Den stora skillnaden mellan handläggare och guide är att handläggaren är den som faktiskt beslutar om försörjningsstödet skall utbetalas den aktuella månaden eller ej. Guiden ser till att klienten följer planeringen som gjorts och kommunicerar även med handläggaren ifall detta inte har skett, vilket också kan påverka handläggarens beslut om försörjningsstödet utbetalning. Tidigare har handläggaren som utbetalat försörjningsstödet i vår valda kommun även utfört samma arbete som guiden har just nu. Anledningen till att det nu finns två yrkesfunktioner har att göra med ambitionen om att stärka kvalitet i arbetet. Verksamheten vill ha någon som möter individen i den miljön som han eller hon befinner sig i och som inte

har hand om det ekonomiska understödet. Tanken är att uppdelningen av arbetet ska ge klienten chansen att operera med nära stöd och rådgivning av förvaltningen.

Guiden har utifrån detta en viktig funktion där hen finns till för att företräda verksamheten, men också för att ge klienten nära tillträde till kontakt med förvaltningen. Den implementerade guide-funktionen möjliggör ett nära arbete med arbetsmarknadsförvaltningens klienter där guiden följer dennes utveckling och framsteg. Det finns även möjligheter för guiden i detta avseende att avgöra om planeringen som upprättats fungerar för klienten, eller måste revideras på grund av rådande omständigheter. Det finns ett flertal artiklar och avhandlingar som berör hur klienten uppfattar sin egen situation och hur denne ser på mötet med en organisation eller hjälpstjänst utifrån sin egen beroendeställning (Angelin 2009; Carlsson 2003; Marttila et.al. 2010). Vi vill i vår studie belysa hur guiderna, de som ansvarar för de flesta klientmötena, ser på mötet och klientrelationen. Genom detta hoppas vi kunna få fler kunskaper om hur guiderna tänker och hur de arbetar. Vi vill även försöka få ett klarare helhetsperspektiv av mötet genom deras beskrivelser och förväntningar. Arbetsprocessen utifrån deras perspektiv blir viktigt att reflektera kring då de innehar makten att lägga grunden för klientmötet. Den professionelles sätt att arbeta på och uppträda i möten kan påverkas av hur de ser på sin egen position i relation till organisationen de företräder, samt de klienter de arbetar med. Då coaching blir mer relevant i socialt arbete, och försörjningsstödet fortsättningsvis är aktuellt, kan det vara fördelaktigt i vår mening att studera guidens roll och hans beskrivelser utifrån sin yrkesfunktion.

Vår uppsats är menad att bidra med kunskap om- samt betona vikten av guidens egna tolkningar och uppfattningar i mötet med klienten. Genom att studera hur guider inom vår valda kommun tolkar den omgivande miljön i mötet eller hur de resonerar kring makt, finns det en möjlighet till en djupare förståelse kring relationsskapande och arbetsprocessen mellan dem och sina klienter.

1.3 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka hur guider inom Arbetsmarknadsförvaltningen beskriver mötet med klienter som uppbär försörjningsstöd.

- Hur resonerar guiderna om sitt eget beteende och uppträdande i mötet med klienter som uppbär försörjningsstöd?
- På vilket sätt formulerar guider sina förväntningar på klientens beteende och uppträdande i mötet?
- Vad anser guider att miljön som mötet tar plats på har för betydelse?

1.4 Förförståelse

Inför vårt uppsatsarbete hade en av oss redan praktiserat som guide på en Arbetsmarknadsförvaltning under kursens verksamhetsförlagda utbildning. En nackdel med detta är att det kan ha funnits en partiskhet som försvårat det kritiska förhållningssättet genom hela arbetet. En fördel med dessa tidigare erfarenheter anser vi dock ha varit aktuella förkunskaper och förståelsen för hur en verksamhet som den vi vänt oss till fungerar. Vi ser det i helhet som ett positivt komplement som har bidragit till ett detaljerat arbete.

1.5 Definition av centrala begrepp

I vår uppsats har vi gjort det medvetna valet om att använda ekonomiskt bistånd som benämningen för Arbetsmarknadsförvaltningens avdelning. För att beskriva det ekonomiska stödet som deras klienter uppbär använder vi oss av ordet försörjningsstöd genom uppsatsen. Då vi skriver om de som har blivit intervjuade har vi valt att benämna dessa socialarbetare som guider när de diskuteras genomgående i texten.

1.6 Inbördes arbetsfördelning

Under arbetets gång har vi båda haft ett nära samarbete med olika former av planering. Vi har arbetat var och en för sig med olika avsnitt i uppsatsen, men vi har också träffats fysiskt och även haft planerade, frekventa zoom-möten. Då vi har utfört intervjuer med myndighetspersoner har Kevin Kristensson haft primärt ansvar för initial kontakt, dock har vi båda utfört lika många intervjuer och transkriberingar. Vi har skrivit informationsbrev och intervjuguide tillsammans och vi har båda uppfattningen om att vårt samarbete har fungerat på ett bra sätt. Vi har kritiskt granskat varandras textutkast och har anpassat både språk och innehåll. Ansvaret för hela uppsatsen står vi för gemensamt och vi anser även att arbetet har varit jämt fördelat under hela arbetsprocessen.

2. Kunskapsläge

I de kommande avsnitten presenteras en kunskapsöversikt på det rådande forskningsläget. Vi redogör för tidigare studier som bland annat belyser hur socialarbetare har pratat om sin arbetsroll, sitt förhållningssätt och relationen till klienterna. Detta för att ge oss en bild över hur forskningen inom detta ämne ser ut och för att se om de visar en entydig eller motsägelsefull bild. Det redogörs också för forskning kring klienternas upplevelser av mötet som vi anser bidrar till en helhetsbild av det professionella mötet.

2.1 Litteratursökning

De sökmotorerna vi har använt oss av i vårt uppsatsarbete har främst varit LubSearch och Libris. För informationssök har vi även använt oss av samhällsvetenskapliga fakultetens bibliotek i Lund där vi har eftersökt tidigare forskning i form av referentgranskade artiklar. Aktuella sökord som vi använt har varit; meeting, möte, power, makt, klient, client, financial aid, försörjningsstöd, ekonomiskt bistånd, organisation theory och roles. Vidare har vi även fortsatt sökt på författare som refererats till i olika böcker, avhandlingar och artikeltexter.

2.2 Makt och maktlöshet

När det kommer till maktaspekten i socialt arbete skriver Sjögren (2018) i sin avhandling, där hon undersöker hur socionomer pratar om klientrelationen och dess betydelse, att det arbete som socialsekreterare i socialtjänsten har innehåller ofrånkomliga inslag av tvång. Dessa inslag ger de professionella en betydlig makt att påverka livssituationen för de klienter som de kommer i kontakt med. Hon menar att det finns en maktposition som följer med yrkesrollen och det gäller för den professionella att hitta balansen i dualiteten av kontroll och stöd i relationen till sin klient. Även Järvinen (2002) har gjort en studie där hon bland annat analyserar hjälprelationen mellan socialarbetare och klienter utifrån tidigare forskning inom socialt arbete. Hon menar på att en relation mellan en givare och en mottagare alltid är sammanlänkad med *symbolisk makt*. Denna form av makt kan anses ligga dold i välvilja och hjälp och det är inte en företeelse som direkt erkänns som makt. Hjälparen är den som sitter på makten och har befogenhet att besluta och handla. Mottagaren, eller klienten, har en mer ambivalent roll där han eller hon förväntas visa tacksamhet trots att omständigheterna har placerat hen i en underordnad position. Vidare beskriver författaren hjälprelationen inom det sociala arbetet som komplex och svår att hantera. Hjälpen som erbjuds är inte alltid grundad i en ren hjälprelation. Hjälpen är oftast ett försök att komma åt en livssituation som anses oönskad och på något sätt ta initiativ för att göra någonting åt denna. Leung (2011) fokuserar i sin studie på klientmedverkan inom olika typer av socialt arbete. Studien baseras på svaren från en enkät som tjänsteleverantörer inom socialt arbete har svarat på och visar att möjligheten till klientmedverkan är beroende av vilken typ av klient man är. Leung menar att det finns ovärdiga och värdiga klienter och att bemötandet klienten får beror på vilken grupp man tillhör. Leung menar att maktobalansen i relationen med klienten är svår att komma ifrån. Han förklarar detta med att det alltid kommer finnas en hjälprelation som är bunden av att det finns en part som vill ha hjälp och en part som ska besluta. Maktobalansen i relationen kommer på så vis att finnas kvar så länge socialarbetaren är den som besitter kontroll och beslutsmakt.

Sjögren (2018) menar att en professionell medvetenhet om maktaspekten i förhållande till klienten är viktig för möjligheten att skapa en god relation och bra resultat i arbetet. Hon anser också att socialarbetare även borde reflektera över sina egna beteenden och uppträdanden i mötet för att uppnå positiva utfall. Även om Sjögren (2018) framställer detta som betydelsefullt så beskriver Järvinen (2002) maktaspekten som ofta icke-erkänd i självförståelsen hos många som arbetar inom socialt arbete. Det blir lättare att man hellre diskuterar den maktlöshet man känner i sitt arbete än den makt man besitter.

2.3 Klientrelationen

Sjögren (2018) belyser i sin avhandling hur socionomer pratar om själva klientrelationen. Socialsekreterarna i hennes studie uppfattar och beskriver sin relation med klienten som ett av de viktigaste verktygen i arbetet. Vidare talar de också om relationen som ett redskap för att föra arbetsprocessen framåt. I en liknande studie i Australien av Rollins (2019) har hon i intervjuer med socialsekreterare även där sett att relationen talas om som en fundamental del av arbetet. Socialsekreterarna beskriver relationen som något av vikt för att arbetet ska kunna fortgå och ge resultat. Perlinski, Blom och Morén (2012) har gjort en studie kring arbetsmetoder i det sociala arbetet. Studien är baserad på en enkätstudie med socialarbetare och även den visar att många socialsekreterare lägger stor vikt vid relationsskapande. De menar på att det viktigaste i mötet med en klient inte är metoden som tillämpas, utan snarare relationen och att klienten kan känna tillit.

Socialsekreterarna i Sjögrens (2018) studie beskriver att klienter ofta kan komma med negativa förväntningar på mötet och relationen, vilket i sin tur påverkar klientrelationen och arbetsprocessen. Marttila et. al. (2010) har i sin studie kring klienters egna upplevelser konstaterat hur klientens självkänsla och hälsa påverkas av de upplevelser och erfarenheter de har av mötet med myndigheter. Med det sagt trycker författaren på vikten av att man som professionell tänker på den sårbara situation som klienten befinner sig i och arbetar med respekt och förståelse för klienterna. Vidare menar hon även att klientens deltagande och självbestämmande är

en viktig del i socialt arbete och dess process. Deltagandet i processen har också stor betydelse och påverkan på klientens egna självkänsla.

3. Teoretiska utgångspunkter

3.1 Motivation av teorier

Vi har i vår studie valt att använda oss av tre teorier för att få insikt i hur guider ser på mötet med klienter som uppbär försörjningsstöd. Genom våra valda teorier ämnar vi att undersöka vilka faktorer som guider anser vara betydelsefulla i möten med klienter och vilka förväntningar de har på klientens egna beteende. Goffmans (2004) dramaturgiska perspektiv handlar främst om roller och identiteter som individer intar i olika sociala sammanhang. Han beskriver hur man har förväntningar på hur andra ska uppträda och att det även finns sociala regler som både skapar och definierar ett sammanhang. Genom Goffmans teori kan vi belysa guidernas uppfattningar och förväntningar kring mötet de har med sina klienter. Vidare har vi även valt att använda oss av Lipsky (2010) och Lukes (2005) i vår uppsats. Lipsky's synsätt på gräsrotsbyråkratens position i organisationen och samhället kan bidra till en djupare förståelse för drivkraften kring socialarbetarens beteende och uppträdande, men även deras förväntningar. Lipsky diskuterar hur den professionella i ett arbetssammanhang konstruerar klienten utifrån organisationens mål och karaktär. Detta kan ge oss perspektivet vi behöver för att också inbegripa organisationens signifikation och inverkan på mötet. Steven Lukes tillför ett perspektiv där maktaspekten kan åskådliggöras i relationen mellan guiden och klienten.

3.2 Steven Lukes perspektiv på makt

Vi har i vår studie valt att använda oss av Steven Lukes (2005) teoretiska perspektiv om makt som han beskriver i sin bok, *Power - A Radical View*. Lukes diskuterar tre olika former av *makt*, vilka han benämner som dimensioner, perspektiv, eller också ansikten. Syftet med val av teori har varit att finna en avgränsad definition av makt som går att applicera på mötet och relationen mellan professionell och klient. Genom

Lukes olika dimensioner går det att synliggöra makten i det professionella mötet ur fler än ett perspektiv. Att utgå från denna teori möjliggör även för djupdykning i relationen mellan aktörer utifrån organisatoriska och normativa föreställningar. I följande kapitel redogör vi för Lukes tre maktdimensioner med tillhörande definitioner och begrepp. Lukes (2005) menar att stater, grupper och individer styr och kontrollerar människor genom tre olika typer av makt och i sin text tillsätter han dem både styrkor respektive svagheter.

3.2.1 Makt över beteendet

Maktens första ansikte handlar främst om hur personer eller grupper av människor kan handla och influera beteende och beslut. Här hänvisar Lukes (2005, s. 16) till Robert Dahl och Nelson Polsby som beskriver makt på följande sätt: “*A has power over B to the extent that he can get B to do something that B would otherwise not do*”. Detta kan liknas med att en guide har makten att influera sin klient att utföra handlingar som hen vanligtvis inte skulle göra. Makt handlar utifrån detta om kontroll och inflytande, men Lukes hävdar fortsättningsvis att det är beteendet som ligger i fokus för den första maktdimensionen. Makt uppmärksammas då olika aktörers handlanden undersöks med antagandet om att det finns en ursprunglig konflikt i grunden. En konflikt i denna mening kan t.ex. handla om att det finns olika ståndpunkter i argument eller subjektiva intressen. Genom att undersöka vem det är som segrar i en konflikt kan man även avgöra vem det är som besitter den främsta makten. Definitionen av makt i den här dimensionen är att kunna få någon att göra någonting som hen i vanliga fall inte hade gjort, så som att gå emot sina egna värderingar och trosuppfattningar. Maktens första ansikte speglas således i beslutsfattande om centrala frågor och kommer i uttryck genom t.ex. röster inom den politiska arenan. Frånvaron av missnöje eller deltagande inom den politiska arenan ses som samtycke till dagordningen, inte ett problem som behöver lösas.

3.2.2 Makten att fastställa en agenda

Den sekundära maktdimensionen bygger vidare på den första men innebär att makt även innehas av de som gör försök till att hindra att centrala frågor tas upp i politiken.

Lukes (2005) definierar denna form av makt som kontrollen av en agenda, eller möjligheten att bestämma vad som är accepterat eller inte i en given situation. Större sociala grupper i samhället av t.ex. företagare och högre tjänstemän gynnas mer genom intressekonflikter då de har tillgång till beslutsfattande medan andra inte har det. Lukes menar att institutionella processer används som maktmedel för att på ett metodiskt sätt gynna vissa individer och grupper framför andra. De som har makten bestämmer dagordningen, vad som tas upp och även vad som anses vara relevant. Makten kan användas för att upprätthålla ett oförändrat tillstånd genom manipulation, auktoritet eller andra former av inflytande. Lukes beskriver också att makten kan agera osynligt och omedvetet utan aktivt handlande till skillnad från maktens första ansikte, även om båda dimensioner innehar en fokus på konfliktspekten. Denna maktdimension kan ta sig uttryck genom prejudikat, införlivade normer, regler och symboler för att förhindra eller också dämpa potentiella hot.

3.2.3 Makten över perception och tankesätt

Lukes (2005) definierar maktens tredje ansikte som den mest komplexa och omfattande formen av makt, han menar att detta perspektiv måste förstås för att få en helhetsbild av maktbegreppet. Lukes kritiserar de första två maktdimensionerna som utgår från att en konflikt är nödvändig för att skildra maktbegreppet. Han beskriver att makt även kan utövas genom manipulation och auktoritet för att hindra dolda eller synliga konflikter från att uppstå. Lukes förklarar perspektivet genom frågan om hur de kraftfulla kan säkerställa eftergivenhet av de som de dominerar? Ett mål för de som innehar makt blir att forma människors olika intressen och viljor genom inflytande där hen till slut lär sig att acceptera saker och tillstånd som de är, detta kallas för *falsk medvetenhet*. Detta tillstånd av acceptans uppkommer då någon som har makt utövad mot sig anser sin situation som oföränderlig, fördelaktig, naturliga eller om hen inte ser sig själv ha andra tänkbara alternativ. På så vis skapar man sig själv anpassade preferenser utifrån den givna situationen, och även sådana man i vanliga fall inte haft intresse för. Lukes skriver även om hur denna form av acceptans och egen-begränsning kan ses som en strategi för att överleva dominans och förtryck. Den dominerande aktörens intresse blir således alltid att förneka konflikt för sig själv,

men också att hindra den svage från att se konflikten. Detta fenomen sker även i grupper i samhället och kan både ske medvetet eller omedvetet. Avsaknaden av missnöje innebär i det här fallet inte att det råder konsensus.

3.3 Goffmans dramaturgiska perspektiv

Goffman (2004) utgår i sin bok, *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik*, från att världen vi människor lever i verkar och interagerar som en teaterföreställning. Detta är grunden i Erving Goffmans teori kring hur det mänskliga samspelet och sociala interaktioner fungerar. Han menar att man kan förklara det mänskliga beteendet genom att se individer som skådespelare i sina egna liv. De olika platser, sammanhang och interaktioner man hamnar i kommer att innebära olika typer av rollspel och föreställningar. Rollen vi spelar, vilken rekvisita och vilken inramning vi använder oss av blir beroende av vilket specifikt sammanhang vi befinner oss i. Individen presenterar sig själv och styr på så sätt andras uppfattning och bild av honom eller henne.

3.3.1 Roller och rollförväntningar

Roller kan i Goffmans teori ses som handlingsmönster, vilka i förväg är fastställda och som kommer fram under ett framträdande. Han menar att vi uppträder på olika sätt i olika situationer för att framstå på ett speciellt vis, likt hur en guide intar en professionell roll i klientmötet. Människor kommer således att förvänta sig ett visst uppträdande av en aktör beroende på tidigare erfarenheter och situationen man befinner sig i. Rollen, de kläder vi har på oss och tillhörande rekvisita utgör således det som Goffman benämner som den *expressiva* utrustningen. Dessa handlingsmönster, eller roller, kan även spelas upp vid andra tillfällen och sammanhang för att upprätthålla vår *fasad* vilken är en del av den *expressiva* utrustningen. Fasaden kan användas som en del av individens framträdande antingen medvetet eller omedvetet och vi upprätthåller den för att definiera situationen för de som observerar vårt framträdande. Det finns enligt Goffman (2004) två olika typer av fasader: *inramning* och *personlig* fasad. Inramning inbegriper möbler, dekor och

annat som tillhandahåller sceneriet och rekvisitan. Personlig fasad refererar istället till den expressiva utrustning individen själv har, alltså de detaljer vi förväntar oss ska höra samman med den agerande vart hen än befinner sig. Den personliga fasaden inbegriper t.ex. kläder, kön, ålder, etnicitet, utseende, talmönster och gester. Sättet som aktörer förhåller sig till sina roller skiljer sig även åt. Goffman (2004) talar om den *duperade rollinnehavaren*, en aktör som tror på sin roll och sänder ut signaler som är uppriktiga. Vidare finns det även den *cyniska rollinnehavaren* som intar en falsk roll som hen inte tror på och som inte överensstämmer med deras inre karaktär.

3.3.2 Att avge och inhämta intryck

När en individ möter en annan individ försöker de båda först skaffa sig information om varandra, eller tillämpa information som de redan besitter i den initiala interaktionen. Denna information om individen hjälper till att definiera situationen och bidrar till att de man möter i förväg vet vad de kan förvänta sig. På lika sätt får den andre personen också veta vad som kommer kunna att förväntas av dem (Goffman 2004). Inhämtningen av intryck spelar en betydande roll i det sociala samspelet mellan två eller fler aktörer. Observatören får genom detta möjligheten att förutsäga den andre aktörers beteende och har också chansen att inta en passande roll i scenspelet. I vissa fall krävs det även att individen upprätthåller en fasad som kan anses vara mer socialt eller formenligt utåtriktad i t.ex. arbetssammanhang eller under andra formella kontexter. Då den sociala fasaden institutionaliseras och ger upphov till stereotypiska förväntningar använder sig Goffman av begreppet *kollektiv representation* för att beskriva denna företeelse. Han menar att det i förväg kan finnas speciellt upprättade fasader för individer som påtar sig redan etablerade roller.

Goffman (2004) talar även om uttrycksförmågan hos aktörer och beskriver främst två beståndsdelar som utgör sättet som individen uttrycker sig på. Den första benämner Goffman som *give off expression* och kan sammanfattas genom uttryck som aktörer ger ifrån sig omedvetet. Denna typen av uttryck inbegriper icke-verbala aktiviteter med stor spännvidd som andra kan se som kännetecknande för den agerande individen. Den andra typen kallas för *give expression* och inbegriper tvärtom

medvetna, verbala symboler som man använder sig av för att ge observatörer information. Det är inte alltid som de två uttrycks aktiviteterna stämmer överens med varandra och det finns även tillfällen då aktören kan ge felaktig information med avsiktlighet för att vilseleda betraktaren. Det existerar dock för det mesta alltid en tyst överenskommelse mellan publiken och den agerande aktören om vilka motsättningar och överensstämmelser som finns i teaterspelet.

3.4 Lipsky och gräsrotsbyråkraterna

Michael Lipsky (2010) skriver i sin bok, *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*, om sin teori om gräsrotsbyråkrater och begreppet *handlingsutrymme*. Med gräsrotsbyråkrater syftar han på de tjänstemän som har direktkontakt med medborgarna i sitt arbete. Han menar vidare att en gräsrotsbyråkrat alltid har regler och lagar att förhålla sig till men att det också alltid finns en aspekt av handlingsutrymme för den professionella som ger klienten möjlighet att kunna påverka. Enligt Lipsky kommer handlingsutrymme alltid att finnas hos de tjänstemän som arbetar närmast medborgarna, detta då mötet med människor är så komplext och varje möte med medborgare är unikt. Det krävs därför en tjänsteman som kan tolka situationen och hitta lösningar anpassade för just den individen. Samtidigt blir handlingsutrymmet ett spelrum där klienten har möjlighet att påverka. Handlingsutrymme är på så sätt en balansgång mellan regeltolkning, flexibilitet och medkänsla (Lipsky 2010).

3.4.1 Klientkonstruktion och kontroll

När kunder, patienter eller brukare möter organisationer har de med sig olika livserfarenheter, personligheter och omständigheter. Trots detta sker en social process där de i mötena med *gräsrotsbyråkraterna* definieras i ett begränsat antal kategorier och omvandlas till "klienter" (Lipsky 2010). Det är då gräsrotsbyråkraternas arbete att anpassa klienten till organisationens ramar. På det sättet transformeras den enskilde individen till klient. När det kommer till klientrelationen så skriver Lipsky (2010) att klienten är den som söker tjänster eller hjälp och gräsrotsbyråkraten söker efter

kontroll över processen av att ge dessa tjänster. Han nämner därefter fyra olika sätt som gräsrotsbyråkrater utövar kontroll på och som alla bidrar till att *konstruera* upp klienten. Det första är att gräsrotsbyråkraten, i fallet av vår studie, guiden, är den som fördelar förmåner och sanktioner. Det andra sättet är att de strukturerar kontexten genom exempelvis tidsbokning. Det tredje är att lära ut klientrollen och socialisera in individen i sin roll. Den sista är att använda sig av olika psykologiska aspekter, strategier av bemötande som på något sätt påverkar personens självkoncept (Lipsky 2010).

3.4.2 Advocacy och alienation

Lipsky (2010) använder sig av två begrepp för att beskriva de två motsägelsefulla delarna i gräsrotsbyråkraternas arbete. Dessa är *advocacy* och *alienation*, eller översatt till svenska, företrädarskap och distansering. Lipsky menar att gräsrotsbyråkrater förväntas ta en roll som företrädare för sina klienter där de är menade att använda sina färdigheter, kunskaper och sin position för att se till att klienten får rätt behandling eller åtgärd. Detta anser Lipsky vara svårt att genomföra i praktiken då stora antal klienter och hög arbetsbörda har en negativ påverkan på rollen som företrädare. Det blir i slutändan istället en fråga om tillgänglighet då ett företrädarskap kräver mycket tid och uppmärksamhet. Enligt Lipsky är det även svårt att agera företrädare samtidigt som man är en kontrollfunktion. Som gräsrotsbyråkrat är man både givare av service men också domare, något som ofta utesluter varandra och är svårt att kombinera. Det finns dubbla roller att förhålla sig till och att balansera mellan. Gräsrotsbyråkrater måste finna en stabilitet mellan att företräda organisationen och de uppdrag man har, samt att företräda klienten och ta tillvara på dennes intressen.

Begreppet *alienation* använder Lipsky (2010) för att beskriva den relation de professionella har till sitt arbete. Han beskriver fyra olika sätt på vilka gräsrotsbyråkrater är distanserade från sina klienter. Den första har att göra med att man bara arbetar med vissa delar av klienten, vilket enligt Lipsky kan medföra att tjänstemannen tappar helhetssynen. På så sätt skapas det en distans till personen framför den professionella som därefter endast ses som klient. Det andra sättet

handlar om att man som gräsrotsbyråkrat inte kan hantera resultaten av sitt arbete. Med detta menar han att i och med den specialisering som finns så medverkar tjänstemannen endast i en liten del av arbetet med klienten. Vidare menar Lipsky att arbetet med en klient aldrig riktigt avslutas. Det går inte att lösa eller bota en människa på så sätt att man kan garantera att hen aldrig kommer behöva hjälp igen. Denna brist på kontroll över resultatet av arbetet skapar en distans till klienten (Lipsky 2010). Den tredje bidragande faktorn till distanseringen handlar om att man som gräsrotsbyråkrat inte har någon kontroll över klientens omständigheter eller insatser. Den sista faktorn handlar om bristen på kontroll över arbetstid och arbetsbörda. Gräsrotsbyråkraten har själv inte någon kontroll över takten i arbetsprocessen eller inflödet av klienter. Den tidsbrist som ofta uppstår leder till missnöjdhet med sitt arbete vilket i sin tur påverkar engagemanget till klienten (Lipsky 2010).

4. Metod

4.1 Metodologiska överväganden

Vi har i vår studie valt att använda oss av en kvalitativ metod där vi har genomfört intervjuer med guider verksamma inom arbetsmarknadsförvaltningen. Detta har vi gjort då vi ser det som lämpligt i enlighet med undersökningens syfte om att erhålla guiders beskrivningar kring det fysiska mötet med klienterna och de förväntningar som finns om beteende och uppträdande. En kvalitativ metod är i vårt fall även mer fruktbar än en kvantitativ forskningsansats då vårt fokus ligger på ord och förståelse istället för på siffror och värden (Bryman 2016, s. 454). I kvalitativa intervjuer är det fortsättningsvis önskvärt att intervjuerna inte är helt strukturerade då man oftast vill ge intervjupersonen möjlighet att leda intervjun in på det hen tycker är viktigt. Vi har därav genomfört semi-strukturerade intervjuer som vår metod för datainsamling då den är mer flexibel och ger utrymme för intervjupersonerna att tala fritt, även om det finns specifika frågor som ska beröras (Bryman 2016, s. 561, 563). Vidare har vi utgått från en induktiv forskningsansats där vi drar slutsatser utifrån vårt empiriska material (Thurén 2007, s. 22, 28-29). De teorier som vi använder oss av i vår analys

har uppkommit under arbetets gång och vi har istället valt att utgå från våra intervjuer för att kunna skapa generaliseringar.

Vi har genomfört totalt sex stycken semistrukturerade intervjuer med guider i en kommun i södra delen av Sverige. Det föreligger en medvetenhet om att ytterligare intervjuer hade kunna tillföra mer användbart material, dock har vi inte haft möjlighet att göra detta med anledning av tidsramen för undersökningen.

4.2 Urval och undersökningspopulation

För att komma i kontakt med våra respondenter valde vi i vår urvalsprocess att utgå från ett *målstyrt snöbollsurval*. Ett målstyrt urval innebär att vi utifrån syftet med uppsatsen valde individer som hade god möjlighet att besvara forskningsfrågorna vi var intresserade av (Bryman 2016, s. 498). Vi valde ut dessa respondenter på ett strategiskt sätt för att kunna få fram guiders beskrivningar av mötet med klienter som uppbär försörjningsstöd. Ett snöbollsurval kan beskrivas som en teknik där man först väljer ut en avgränsad grupp individer med relevans för det man vill undersöka. De initiala respondenterna för därefter vidare forskaren till ytterligare kontakter som skulle kunna medverka i samma undersökning (Bryman 2016, s. 504). Vi valde att tillämpa denna form av urvalsmetod för att underlätta processen att hitta lämpliga deltagare.

De sex guiderna som medverkade i studien var majoriteten kvinnliga, fem kvinnor och en man, alla mellan 30-60 års ålder. De delade liknande utbildningsbakgrund, många av dem var socionomer men det fanns också guider med annan typ av beteendevetenskaplig högskoleutbildning. Respondenterna som vi valt att intervjua har varit från samma verksamhet och kommun, men olika arbetsgrupper. Att ta med intervjupersoner från olika arbetsgrupper har minskat risken för att arbetskultur och -klimat kan ha skapat en för enhetlig och likformig empiri. Genom hela uppsatsarbetet har vi haft den rådande Corona- pandemin och de rekommendationer som Folkhälsomyndigheten och Socialstyrelsen givit ut i åtanke.

Fördelen med vårt val av urvalsmetod är att vi vänder oss direkt till de som har möjlighet att besvara det vi är intresserade av. Genom detta kan vi få en direkt och subjektiv bild av guidernas tankar och beskrivningar utan att behöva fråga andra personer. Att vi använder oss av redan etablerade och tillgängliga kontakter underlättar även när det kommer till tidsaspekten. Bryman (2016, s. 484-485) skriver att det ofta anses svårt att generalisera kvalitativa forskningsresultat. Kvalitativ forskning kan många gånger kritiseras för att vara *för* subjektiv, och det blir nästintill omöjligt att kunna generalisera resultat som produceras i en specifik miljö till andra miljöer (ibid.). Vi är medvetna om att vår undersökning av urvalet blir avgränsad till just vår valda förvaltning. För att få ett mer representativt resultat hade vi kunnat utöka vårt urval för att få med guider från andra kommuner i Sverige att delta i vår studie.

4.3 Genomförande och insamling av empiri

Då en av oss under termin fem på socionomprogrammet arbetade på en avdelning inom en kommun i södra Sverige, och på så sätt kom i kontakt med guider, valde vi att utnyttja dessa kontakterna för att först hitta personer som var villiga att ställa upp i vår undersökning. Inledningsvis började vi med att skriva en intervjuguide och ett informationsbrev till våra potentiella deltagare. Mejl med informationsbrev skickades ut till vår initiala kontakt som sedan vidarebefordrade samma mejl med bilagor till kollegor inom organisationen. Sex stycken guider hörde av sig och visade intresse för att medverka i vår studie. Intervjuerna bokades in via mail där datum och tid sattes för intervju. Samtliga intervjuer genomfördes digitalt via kommunikationsmedlet Zoom och varade i 30-40 minuter vardera. Innan intervjuerna påbörjades informerade vi återigen våra deltagare om studiens syfte och vilka sorters frågor som skulle tas upp. Vi berättade även om att intervjun- och alla frågor var frivilliga samtidigt som vi fick ett verbalt samtycke av guiden vi skulle intervjuas. Alla intervjuer spelades in på ljudinspelnings-appar via mobiler, video spelades ej in.

4.4 Bearbetning och analysförfarande

För att bearbeta vårt material har vi valt att göra det som kallas för en *tematisk analys*. En tematisk analys innebär att man söker efter återkommande teman i sitt empiriska material (Bryman 2016, s. 702). För att kunna göra en tematisk analys har vi först börjat med att transkribera våra utförda intervjuer. På så sätt har vi förberett intervjumaterialet och fått det i text, vilket gör det lättare för oss att bearbeta och analysera det på korrekt sätt (Hjerm, Lindgren & Nilsson 2014, s. 31). Efter transkriberingen av våra intervjuer började vi processen i att *koda* materialet. Bryman (2016, s. 698) beskriver kodning som startpunkten för kvalitativa analyser där man på ett metodiskt sätt granskar sitt material, dess innebörd och implikationer. I vår bearbetning av insamlad data har vi läst igenom utskrifterna upprepade gånger och kontinuerligt gjort notiser om nyckelord och teman som vi stött på. Exempel på teman som uppstått har varit “miljöns betydelse”, “viktigt under mötet”, maktens betydelse” och “förväntningar på klienten”. Genom att göra detta har vi fått ut ett index av termer och har på så sätt gjort en kodning av materialet (Bryman 2016, s. 700). Vidare i vår arbetsprocess har vi även granskat och bearbetat koderna vi fått ut. Med hjälp av våra utvalda teman och teoretiska utgångspunkter har vi på så sätt analyserat materialet utifrån ett ingående och kritiskt förhållningssätt. Genom att kategorisera våra teman och applicera teoretiska begrepp har vi även funnit en möjlighet i att undersöka tänkbara samband och distinktioner mellan empirin och forskningslitteraturen. Det skall även nämnas att vårt initiala syfte och frågeställningar förändrades under arbetets gång för att mer fokusera på mötet och relationen mellan guiden och klienten.

Fördelar med hur vi kodat och analyserat vårt material är att vi skapat en struktur och organisering som möjliggjort för effektiv sammanställning. Rennstam och Wästerfors (2015, s. 220-221) beskriver att det oftast förekommer tre problem när forskare skall påbörja analysen av sitt material inom kvalitativ forskning. Det första är *kaosproblemet* och karakteriseras av oreda och förvirring. Författarna menar här att empiri måste *sorteras* utifrån teoretiska utgångspunkter för att kunna lägga grund för en god analys. Ett ytterligare problem som kan uppstå är *representation*, omöjligheten

i att fånga allting och representera ett helt fält. För att besvara detta skriver författarna att man borde *reducera* sin empiri, vilket innebär att man sällar och beskär sitt material för att rikta uppmärksamhet mot relevanta uppgifter i det. Det tredje benämns som *auktoritetsproblemet*, problemet med att göra sin röst hörd på en högre och etablerad nivå i “forskar- och kunskapssamhället”. För oss har främst de två första problemen blivit relevanta under vårt uppsatsarbete. Vi anser dock att vi har funnit adekvata lösningar på dessa problem genom vår initiala kodning av empirin, samt kontinuerligt genom vår tematiska analys. Genom att koda materialet och kategorisera begrepp har vi både sorterat och reducerat vår empiri. Nackdelar med vårt valda kodningsförfarande är dock risken att kontexten går förlorad när informationen blir fragmenterad. Det är viktigt att vara medveten om att den sociala situationen lätt kan försvinna när man kodar material och plockar ut text och ord från sitt sammanhang (Bryman 2016, s. 701).

4.5 Metodens tillförlitlighet

Inom samhällsvetenskaplig forskning föreligger det främst två betydande kriterier när det kommer till bedömningar av undersökningar, dessa är *validitet* och *reliabilitet* (Bryman 2016, s. 71). Validitet är ett forskningskriterium som i grund och botten handlar om relevans, att man faktiskt undersöker det man menar att undersöka och ingenting annat (May 2013, s. 121). Reliabilitet handlar om att man utför en undersökning på korrekt sätt. Om reliabiliteten i en studie skall kunna anses vara hög, borde resultaten bli desamma om undersökningen skulle gjorts på nytt, oberoende av vem som utför den (Bryman 2016, s. 72-73; Thurén 2007, s. 26). Då vi har valt att använda oss av en kvalitativ forskningsansats måste vi emellertid anpassa ovanstående begrepp, och till viss del värdera de på annat sätt än om vi hade utgått från en kvantitativ metod. Inom kvalitativ forskning pratar man om validitet och reliabilitet med annan innebörd. Många forskare menar att begreppen kan anses vara mindre relevanta för kvalitativa undersökningar, detta då mätningar och kvantifierbara resultat inte står i centrum (Bryman 2016, s. 465). Vår studie fokuserar på att få information kring guiders beskrivningar och förväntningar på mötet med sina klienter. Vi har på grund av detta istället valt att använda andra begrepp för att

beskriva validiteten och reliabiliteten i vår undersökning, nämligen *tillförlitlighet* (trustworthiness) och *äkthet* (authenticity). Tillförlitlighet och äkthet kan beskrivas som alternativa bedömningsgrunder som båda består av fyra till fem delkriterier vardera. Sammanfattningsvis handlar det mer om att beskriva insamlingsförfarandet av data och hur man bearbetat den på ett metodiskt och så transparent sätt som möjligt. Detta skiljer sig från hur man skattar tillförlitlighet med siffror i kvantitativa studier.

För att kunna hålla en så hög tillförlitlighet och äkthet som möjligt hade vi önskat att genomföra samtliga intervjuer tillsammans. Genom att vara två intervjuare kan man tänka sig att tillförlitligheten ökar då risken för feltolkningar av svar minskas. Tyvärr var detta inte möjligt på grund av covid-19. Genom att spela in och transkribera materialet fick vi dock material som vi båda kunde ta del av och tolka. Vi fick även en fullständig redogörelse i textform för det som har sagts i intervjuerna, vilket underbygger studiens äkthet (Bryman 2016, s. 577-578). Det finns fortsättningsvis en risk i att respondenternas uttalanden inte är helt oppriktiga i och med att vi talar om makt, roller och deras subjektiva tankar. Bryman menar att intervjupersonen kan "hämmas" av att man spelar in intervjun. Deras uttalanden behöver dock inte spegla den omgivande miljön, men det är ändå någonting vi tänkt på angående intervjuerna. Det är även möjligt att frågornas formulering och vårt eget uppträdande under intervjuerna kan ha påverkat skapandet av empirin.

4.6 Forskningsetiska överväganden

I forskning som berör människor är det alltid viktigt att reflektera kring etiska frågor. Inom vetenskaplig forskning talar vi om etik för att skydda människor från att studier och dess resultat används på felaktigt sätt. Det blir också viktigt för frågor som rör integritet och valet av handlingsinriktningar kopplat till våra egna moraliska ståndpunkter (Lind 2014, s. 133). Bryman (2016, s. 170-171) presenterar fyra grundläggande etiska principer som vi har valt att efterfölja i vår uppsats. Den första principen är *informationskravet* som innebär att forskare måste informera berörda människor om syftet med undersökningen. Detta betyder att personerna måste bli

upplysta om hur undersökningen går till, samt att den är frivillig och att försökspersonerna kan avsluta sin delaktighet när som helst. Vi har i vårt uppsatsarbete tillgodosett informationskravet genom att vi har skickat ut ett informationsbrev till våra intervjupersoner och även informerat dem om studien och syftet innan intervjun. Den andra, *samtyckeskravet*, implicerar att respondenter och deltagare skall äga rätt att styra sin medverkan. Våra intervjupersoner har fått information om att deras deltagande är frivilligt och vi har erhållit verbala samtycken innan intervjuernas start. *Konfidentialitetskravet* innebär att personer ska kunna beredas konfidentialitet om det anses behövas, så ingen obehörig kan ta del av känsligt material eller personuppgifter. Detta tillgodoses i vår studie genom att vi inte uppladdar fulla transkriberingar och ljudfiler på elektroniska enheter eller via internet. Vi delar inte heller materialet med obehöriga. Den sista principen är *nyttjandekravet*. Nyttjandekravet medför att den information som insamlas om individer endast får användas för studien och dess avsedda syfte. För att möta nyttjandekravet använder vi endast den insamlade informationen för studien som informerats om i vårt utskickade informationsbrev.

Vi har i denna studie reflekterat kring forskningens nytta, risker samt eventuella konsekvenser för de vi har intervjuat. För att försäkra oss om att vi applicerar de grundetiska principerna i vår studie har vi också valt att *anonymisera* de medverkande guiderna under fiktiva namn. Vetenskapsrådet (2017, s. 40) förklarar anonymisering genom att man avidentifierar individer eller på annat sätt eliminerar deras koppling till medverkan i en undersökning eller studie. Detta underbygger även konfidentialitetskravet. Vi var också noggranna med att i både informationsbrevet samt i början av intervjuerna upplysa de medverkande om syftet med studien och att de kommer vara anonyma. Vi informerade även som tidigare sagt om att deltagandet är frivilligt och att det finns möjlighet att avbryta om man inte längre vill delta. Slutligen har vi valt att utföra intervjuer individuellt med guiderna och försökt att ställa opartiska och icke-värdeladdade frågor.

5. Resultat och analys

5.1 Tydlighet och förväntningar

Gemensamt sett av de guider som deltagit i vår studie så beskriver de alla första mötet med klienten som en viktig del i arbetsprocessen. De berättar att det första mötet utgör en grund som sätter tonen för framtida sammankomster, och någonting som ingår i arbetet är att klargöra vad guidens syfte är. I samband med detta påpekar en majoritet av intervjupersonerna att det första mötet även innebär en möjlighet till att uppvisa tydlighet och respekt mot den biståndssökande, samtidigt som de själva får ett intryck av vem klienten är. En av de guider som har blivit intervjuade, Pernilla, beskriver att hon anser företeelsen respekt som viktig i klientmötet:

[...] Respekten, för mig är den jätteviktig. Att man är delaktig i den planeringen man skapar med sin invånare. I första mötet får jag också chansen till att förklara för dem varför jag finns till och jag får se hur klienten faktiskt är, inte endast hur de är framställda i dokument och andra handlingar.

Kristina, som arbetar inom samma verksamhet, visade på liknande tankar och ansåg likt Pernilla att respekten har en vägande betydelse i mötet med klienten:

[...] Personligheten som jag utvisar till min klient är viktigt i min mening. Jag värderar respekt och öppenhet, men framförallt tydlighet. Jag är här av en anledning, och det är även de också. Han eller hon som är klient är ju alltid i beroendeställning och kanske inte har mycket erfarenheter av bidragstagande. Jag vill veta hur den här personen som sitter framför mig fungerar och genom tydlighet skapar jag även struktur i mitt arbete, och för klienten så klart.

Även Malin vill poängtera att tydligheten är viktig så att klienten inte får förväntningar som är grundade i feltolkade föreställningar om vad stöd innebär:

Det är viktigt att klienten vet varför man har mötet. Så man måste förklara varför de ska ha kontakt med oss guider och syftet med det, och vad vi kan göra.

Eva beskriver detta på liknande sätt genom sitt uttalande:

Det är bra att lägga alla korten på bordet [...] Förklara allting för att göra det tydligt och för att klienten ska veta vad som gäller.

Vad som kan utläsas av uttalandena från dessa guider är att informationsutbytet mellan guiden och klienten under det första mötet anses vara betydelsefullt. Guiderna vill ha information om hur deras aktuella klient fungerar och tänker, men de vill även ge klienten möjlighet till att få samma information från de själva genom öppenhet och tydlighet. Genom att avge och inhämta uttryck får både guiden och klienten chansen att definiera situationen de befinner sig i och kan på så sätt skapa förväntningar om vad som ska ske (Goffman 2004). I mötet med själva klienten är det som tidigare beskrivet även guidens jobb att förklara det ekonomiska biståndet och försörjningsstödet innebär för sin klient. Detta kan anses vara ett av sättet som gräsrotsbyråkrater socialiserar in individen i sin roll som klient (Lipsky 2010). Alltjämt blir informationsutbytet ett uttryck för den makt som guiden innehar som kunskapsinnehavare, expert på arbetsmarknadsrelaterade frågor och en auktoritet till följd av sin myndighetsposition. Som guide är man också menad att uppföra en planering med sin klient som Pernilla nämner i sitt uttalande. Planeringen är individuell och innefattar krav och förväntningar på klienten, och man har på så sätt indirekt inflytande över hur dennes handläggare på ekonomiskt bistånd väljer att utbetala försörjningsstödet. Genom detta finns det även möjligheter att påverka klienten till att uppgöra en planering och utföra handlingar som hen i vanliga fall inte hade gjort (Lukes 2005). Detta säger Pernilla:

Jag förklarar innebörden av det ekonomiska biståndet, dess förmåner, men även förpliktelser. Jag försöker lägga fram det som att jag nästintill blir deras arbetsgivare, och liksom jag måste svara till min arbetsgivare så måste mina klienter svara till mig och utföra de uppgifter vi kommit överens om att han eller hon ska göra. De måste komma på schemalagda möten eller lämna återbesked om de har fått förhinder.

Förutom förpliktelser finns det även stöd från guiden som skall kunna hjälpa klienten att uppnå sina mål och följa den planering som uppförts. Johanna beskriver även att guiderna på Arbetsmarknadsförvaltningen har ett handlingsutrymme som tillåter dem att tillsätta andra insatser. Hon beskriver även hur guiden kan ha inverkan på försörjningsstödet utbetalning genom att samtala med handläggare på Arbetsmarknadsförvaltningens ekonomiska bistånd:

[...] jo vi har någonting som heter arbetsförmågebedömningar där vi låter våra invånare utföra lättare arbete för att man ska kunna utvärdera vad de är fysiskt eller mentalt kapabla att göra. Vi kan också tillsätta och ansöka om arbetsterapeuter vid behov. [...] Även om vi inte är de som utbetalar försörjningsstödet till våra klienter så har vi ändå inflytande. Vi är till för att hjälpa invånaren mot självförsörjning, men vi ser också till att de efterföljer sin planering, annars kommunicerar vi med ekonomiskt bistånd. Om invånaren inte följer planeringen, då kan de också bli av med biståndet.

Både Pernilla och Johanna talar om olika sätt som de indirekt utövar kontroll och konstruerar klienten på. Lipsky (2010) diskuterar främst fyra olika sätt för gräsrotsbyråkrater att göra detta på. Guiderna visar på kontroll och klientkonstruktion genom förmågan att tillhandahålla förmåner för individen, men också att aktualisera sanktioner i form av att försörjningsstödet riskeras falla bort. Vidare kan det även argumenteras att själva beskrivningen av det ekonomiska biståndets krav och individens skyldigheter bidrar till klientkonstruktionen. Klienten får här information om vad som förväntas av hen och kan på så sätt anpassa sitt beteende för att passa klientrollen och dess förväntningar. Ett ytterligare sätt att utöva kontroll på kan ske via psykologiska aspekter av bemötande där guiden kan uppträda på ett visst sätt för att få önskade resultat eller responser från klienten (ibid.). Pernilla beskriver jämt med detta att man som guide ibland även måste anpassa sitt eget förhållningssätt och bemötande till klienten i t.ex. hotfulla situationer:

Alltså pratar vi om människor som har ett beroende så kan den ju utöva makt mot mig genom att hota, och det leder ju ingenvart. [...] Det har inte hänt mig ännu, men det har hänt några av mina kollegor. [...] Man kanske inte ska beskriva det på detta sättet men man använder sig lite av manipulation ibland när konventionell kommunikation inte fungerar, bara så att hen blir okej med det som sägs och planeras.

De intervjuade guiderna tyder på att det finns ett visst handlingssätt eller beteende som invånaren förväntas inta för att klientrelationen och arbetet som verksamheten utför skall kunna fungera på bästa sätt. Klienten förväntas vara medgörlig om planeringen ska fungera och hen måste inse sin situation och inta sin klientroll. Ovanstående citat kan även knytas an till Lukes (2005) teori om maktens tredje ansikte. Kristina använder ordet manipulation och talar om hur hon använder detta handgrepp för att få klienten att acceptera ett tillstånd. Detta kan tolkas som att klienten får en falsk medvetenhet som därefter kan ge upphov till anpassade preferenser och själv-begränsade intressen. Guiden använder sig vidare i sin arbetsprocess av metoder för att medvetet eller omedvetet konstruera klienten. Detsamma sker även i det initiala informationsutbytet för att definiera den givna situationen och detta ger klienten riktlinjer och ramar som denne måste förhålla sig inom. Som resultat kan hen uppvisa ett visst beteende som de tror att verksamheten vill se för att erhålla förmåner. Så här beskriver Pernilla det:

Alltså det är jättesvårt för ibland vet man inte riktigt om de menar vad de säger. Ju vänligare och artigare de är desto mer misstänksam blir jag. Att de vill liksom utnyttja min snällhet genom att vara väldigt artiga och trevliga, sen gör de någonting helt annat som jag alltid får reda på. [...] Om de inte följer sin planering, då kan jag gå till deras handläggare på ekonomiskt bistånd och tala om detta och då får de kanske inte heller sitt försörjningsstöd under den månaden.

Sammanfattningsvis har många av de intervjuade guiderna på Arbetsmarknadsförvaltningen liknande värderingar när det kommer till vad som anses vara betydelsefulla aspekter i mötet med klienten. Respekt och tydlighet är viktigt, men det finns även förväntningar på hur klienten skall agera inför myndigheten de står inför. Guiderna framför i sina uttalanden att de ger information till klienten via förklaringar som kan liknas med Goffmans (2004) give expression. Via ovanstående uttalande från guiden Pernilla kan även klienten påverka mötet och guidens handlingar genom sitt eget uppträdande i vissa fall. Dock har guiden makten i att ta beslut om klienten ska drabbas av sanktioner på grund av sitt handlande eller om de ska erhålla stöd. Som resultat kan guiden även bestämma vad som blir aktuellt att

diskutera under mötet och utövar på så sätt makt vid förekomsten av potentiella intressekonflikter, t.ex. om hur en planering ska genomföras (Lukes 2005).

5.2 Balans mellan närhet och distans

Vi kunde i avsnittet om tidigare forskning läsa hur andra studier visat på att socialsekreterare pratar om relationen till sina klienter som en stor och betydelsefull del av arbetet (Järvinen 2002; Marttila et.al. 2010; Sjögren 2018). På liknande sätt har flera av våra intervjupersoner beskrivit relationen till sina klienter som en viktig del av arbetet. Eva framför kort och koncist att relationsbyggande blir någonting som man lägger ner extra tid på i de introducerande mötena:

I början av en ny kontakt är det mycket fokus på relations- och tillitsbyggande.

Samtidigt som våra intervjupersoner har redogjort för vikten av en god relation har en stor del av dem även beskrivit sitt förhållningssätt till sina klienter som en balansgång mellan närhet och distans. De bryr sig om sina klienter och det kan ibland vara en fördel att få en viss närhet till dem genom tillitsfulla relationer. Dock beskriver guiderna som vi har intervjuat att de alltid måste upprätthålla en professionalitet i mötet med klienten utifrån sin yrkesroll. Guiderna vill kunna ge stöd åt sina klienter på samma gång som de håller sig lagom distanserade och inte låter arbetet komma för nära inpå. Malin tror på att man borde försöka ta ett steg tillbaka i sitt arbete, detta för att hitta en balans i hur nära man ska stå klienten:

Man bryr sig om dem men har ändå distans. Jag försöker hitta en balans. Det gäller att försöka ta ett steg tillbaka så mycket som möjligt tror jag.

Johanna förklarar vidare att det även finns tillfällen då klienten är den som kan komma för nära inpå och vill ha mer utav relationen än vad som kan efterfrågas:

Vi är ju inte bästa vänner precis. Ibland kan de vilja komma en nära, ibland för nära till och med då de vill ha något mer utav relationen. Då får jag säga stopp och ta avstånd - ja, hitta

en balans och upprätta en distans till invånaren. [...] Jo, ibland vill de kanske ha en kärleksrelation, eller så är de efter något annat känslomässigt förhållande.

Distansen är någonting som behövs menar Johanna i ovanstående citat för att klargöra relationen mellan guiden och dennes klient. Erik beskriver också att guiden ska kunna finna skillnader i vänskapsrelationer och klientrelationer. Han anser att man som professionell ändå kan bry sig om klienten som sitter framför en, men hos honom finns det en grad av hur känslomässigt påverkad han blir av dem:

Jag kan bry mig om, och jag kan bli berörd och alla möjliga saker, men det finns en nivå av hur berörd jag blir. Det finns liksom en distans. De är ju inte vänner, utan de är klienter. Det är och ska vara en skillnad i det på något sätt.

Dessa förhållningssätt som guiderna uttrycker kan förstås och tolkas både utifrån Goffmans (2004) teori om roller och Lipskys (2010) teori om alienation. I citatet ovan av Erik kan vi läsa om hur han jämförde en vänskapsrelation och en klientrelation. Erik uttalade sig om att det förväntas vara en skillnad mellan dessa två. På samma sätt beskriver Goffman (2004) det mänskliga rollspelet där han menar att vi uppträder på olika sätt i olika situationer. I detta fallet kan vi se det som att den intervjuade guiden upplever sig ha en förutbestämd roll i möte med klienter och en annan i mötet med vänner. Goffman använder sig av begreppet kollektiv representation då han beskriver den sociala fasad som används under mer formella kontexter, så som i arbetssammanhang. Det kan här tolkas som att det redan finns en etablerad roll och förväntningar på hur en guide ska förhålla sig, se ut och agera. Denna roll har i efterhand institutionaliserats och givit upphov till en stereotypisk bild av en guide och dennes roll gentemot sin klient.

Balansen mellan närhet och distans som de intervjuade guiderna har beskrivit kan tolkas genom Lipskys (2010) tankar kring de dubbla rollerna som gräsrotsbyråkrater ofta innehar. Lipsky beskriver ett handlingsutrymme som innebär en balansgång hos de som arbetar närmast klienterna. I detta handlingsutrymme tvingas de professionella att balansera mellan sin egen yrkesroll, organisationens regler och medkänslan för klienten. Denna distans som guiderna beskriver kan då ses som ett

sätt för dem att hantera de dubbla rollerna de innehar. Genom att distansera sig kan de hitta en medelväg mellan att samtidigt representera organisationen och klienten. Vidare går det att i intervjumaterialet även utläsa delar av de fyra olika distanseringsfaktorer som Lipsky beskriver i sin redogörelse för den professionellas relation till sitt arbete. När Malin beskrev sin relation till sina klienter sa hon såhär:

Det är ju rätt så många om varje person. Ibland sitter man på möte och det finns kanske sex, sju styckna runt om denna och jag har ju inte så stor plats då [...] jag är bara en liten bifigur som är med.

Malin beskriver hur hon ser på sig själv som guide i relation till klienten, men också till sitt arbete och de andra instanser som även arbetar med samma klient. Detta går att koppla till den första av de faktorer som Lipsky (2010) säger bidrar till och används för distansering till klienter, nämligen att man bara arbetar med vissa delar av dem och andra har ansvar för andra delar. Enligt Lipsky kan denna företeelse medföra att tjänstemannen tappar helhetssynen vilket vidare bidrar till en distans till personen framför som då endast ses som klient. En annan av Lipskys faktorer handlar om att man i rollen som gräsrotsbyråkrat inte har någon kontroll över omständigheterna i klientens liv, och inte heller hur mycket tid och arbete som klienten själv kommer att lägga in:

Vi kan ju inte tvinga dem att sluta missbruka utan det är ju, ja de själva. Det bestämmer de själva hur det ska gå till och så föreslår vi [...] men det är ändå deras beslut.

Malin beskriver här att man som guide inte kan utöva tvång över klienten, och man kan inte ta deras beslut åt dem. På samma sätt beskriver Erik att klienten har en makt i mötet med guiden då hen kan välja att antingen vara samarbetsvillig eller motstridig:

En klient har alltid någon slags makt att medverka till eller inte medverka till att det fungerar [...] Ja, se till att processen inte fungerar eller att mötet inte fungerar [...] Det är ju klienten som äger det beslutet egentligen.

Utifrån ovanstående två citat kan vi utläsa att intervjupersonerna talar om den makt de anser att klienten sitter på. Uttalandena kan även utläsas som utifrån ett annat perspektiv, att de talar om den faktorn eller aspekten som de känner att de själva inte kan göra någonting åt eller kontrollera. Enligt dessa guider ligger mycket av makten hos klienten själv då det är hen som har möjligheten att se till att processen fungerar eller inte fungerar. Guiderna kan bidra med kunskap och försöka motivera, men det slutliga beslutet om att göra en ändring ligger i slutändan hos klienten själv. Denna faktor att inte till hundra procent kunna ha kontroll över sitt arbete kommer alltid att finnas med när man arbetar med människor. I enlighet med Lipskys (2010) teori ses detta som en bidragande faktor till att man skapar en distans till klienten och arbetet. Makten som guiderna talar om i detta sammanhanget blir även någonting som kan diskuteras utifrån Lukes (2005) initiala maktdefinition. Lukes använder sig av en definition där A kan få B att göra någonting som hen vanligtvis inte skulle göra för att beskriva makt. Både Malin och Erik beskriver dock att guiden inte alltid innehar en sådan makt om klienten är fortsatt motvillig. Detta tyder emellertid på att det finns en ursprunglig konflikt i grunden där guiden och klienten i stunden har olika intressen. Erik berättar vidare att han som guide innehar en medvetenhet om sin möjlighet att till slut påverka klienten, detta utifrån inflytandet han har över försörjningsstödet:

Dels har jag ju, även om det inte så att säga är jag som fattar besluten om pengar så har jag ju makt att se till att, att deras ekonomihandläggare fattar beslut om att de inte ska få pengar. Om de inte, om de inte gör, det låter ju sjukt, om de inte gör som jag säger. Men asså om de inte gör som vi har kommit överens. Snarare så kan jag vara den som ser till att, eller jag är en faktor som ser till att de isåfall inte skulle få pengar. Och det är ju, det är ju definitivt en makt i det.

Malin beskriver även i ett senare uttalande att makten som en guide innehar kan vara positiv i den bemärkelse att hen kan motivera eller påverka klienten:

Det positiva med makt är ju att de kanske lättare blir av att de gör vissa saker för de vet att de måste för att få pengar.

Uttalandena visar på att det förekommer intressekonflikter mellan guiden och klienten på liknande sätt så som Lukes (2005) beskriver sin makt. Fortsättningsvis kan vi

utläsa att dessa företeelser om makt och konflikt bidrar till den distans som skapas i mötet mellan professionell och klient. Vidare talar även Lipsky (2010) om tidsbristen som en faktor till distansering. Detta kan ses i vårt intervjumaterial där en stor del av guiderna pratade om hög arbetsbelastning och brist på tid. Erik beskriver hur han ser på det:

Jag upplever att det är för många [...] det påverkar också kvaliteten i mötet, eller ja, det påverkar ju kvaliteten. Dubbelt så många klienter ger hälften så mycket tid per klient, det är rätt enkel matematik i hur mycket tid jag hinner lägga ner per klient. Vilket innebär att det är upp till mig då som individ att bedöma vilka klienter jag ska lägga mindre tid på.

Malin delar Eriks uppfattning och uttrycker sig också behöva prioritera vissa klienter framför andra:

Hade jag haft färre klienter så hade jag antagligen sett till att försöka träffa honom men har man sextio styckna så prioriterar man ner honom ganska mycket [...]

De intervjuade guiderna upplever att de måste prioritera vilka klienter de väljer att lägga ner tid på då det inte finns tid för helhjärtat engagemang för alla de klienter man ansvarar för. Enligt Lipsky (2010) finns det en förväntning på gräsrotsbyråkrater att ta en roll som företrädare för sina klienter, en roll som han säger är svår att genomföra på grund av för stor arbetsbörda. Guiderna målar upp en bild av att arbetsbelastningen är hög vilket i sin tur påverkar kvaliteten på arbetet. Malin menar också att hon hade valt att arbeta annorlunda om hon bara hade haft färre klienter och mer tid.

När det kommer till företräderskapet så kan det vara svårt att agera företrädare för en klient samtidigt som man är en kontrollfunktion. Att vara givare av service men också domare är en svårkombinerad kombo skriver Lipsky (2010). När frågan om hur de förhöll sig till och hanterade dessa olika roller ställdes till våra intervjupersoner svarade Erik så här:

Jag både är förälder och har föräldrar [...] Knasigt svar kanske men ja, det går alldeles utmärkt att göra båda de grejerna samtidigt, det är inga konstigheter.

Malin hade någonting annat som hon ville säga och beskriver nästan rollerna som komplement till varandra. Hon förklarar att det ger henne alternativ i arbetsprocessen:

Jobba utefter vad de tror att de kan klara av och sen ha lite insatser som är möjliga hela tiden allt eftersom. Alltså att visa att man tror på dem genom att erbjuda något form av jobb för dem att söka. Jag tror att jag jobbar mycket så att jag försöker visa på alternativa lösningar än det de håller på med just nu. Att det finns jobb, det finns utbildningar [...] Också att man är där hela tiden och frågar hur, om de behöver hjälp, om det är någonting de tror att man kan göra eller hjälpa dem med.

Katarina beskriver att rollerna möjliggör för ett bredare stöd för klienten. Hon anser att hon kan agera som stöd samtidigt som hon utmanar klienten till att anstränga sig och arbeta utifrån sin planering:

För mig är det viktigt att man bygger upp ett förtroende, att de vet att jag är där för deras skull och inte tvärtom. Men också att jag kan utmana och ifrågasätta varför de inte har gjort det vi kom överens om, eller det här med att man har ont överallt och vad det grundar sig i.

Guiderna hade sina olika sätt att tänka på och förhålla sig till de dubbla roller som finns inom arbetet. Erik upplever ingen svårighet i att balansera företrädarskapet med kontrollfunktionen utan känner att det fungerar naturligt för honom. Malin och Katarina berättar om hur de försöker förstärka sin företrädarroll och hjälprelation gentemot klienten så att de på olika sätt visar att de finns där för dem. Deras metod för att hantera balansen mellan de olika rollerna blir således ett sätt skapa en stabilitet i att företräda organisationen och att företräda klienten (Lipsky 2010).

Johanna beskriver dock sina tankar om klientens förmåga att upprätthålla ett exteriört förhållningssätt som kanske inte överensstämmer med deras faktiska ståndpunkter:

Ja vi är ju inte bästa kompisar, det är ingen sådan relation vi har. Många tror jag upprätthåller en sorts fasad i mötet. Ibland kan det vara för att de har en annan agenda, eller för att de vill skydda sig själva. Jag är ändå en främmande människa som de indirekt inte har valt att ha kontakt med. Det behöver inte alltid finnas en baktanke.

Under intervju med guiden, Johanna, beskriver hon hur guide-jobbet ibland kräver att man intar en mer terapeutisk eller motiverande roll i samtal. Hon nämner även att klienterna hon arbetar med kan upprätthålla en fasad i mötet för att skydda sig själv utifrån sin egen beroendeställning eller utsatta position. Johannas uttalande om sina klienter kan här kopplas till den personlig fasaden som Goffman (2004) pratar om och som han menar även består av talmönster och gester. Vidare skulle Johannas förväntningar på klienter utifrån citatet ovan kunna tyda på att vissa av de förväntas inta en cynisk roll i mötet. I jämförelse med en duperad rollinnehavare som tror på sin roll intar klienten i detta fall en falsk roll för att gömma eller skydda sin inre karaktär och identitet (Goffman 2004).

5.3 Rummets betydelse

Under våra genomförda intervjuer med guiderna på Arbetsmarknadsförvaltningen blev rummets betydelse alltid någonting som diskuterades. När intervjupersonerna beskrev den miljön som de befinner sig i när de träffar sina klienter skildrade de mötesrummen på ett liknande sätt. Erik uttryckte sig på följande vis och menade på att miljön påverkar klientens förväntningar:

[...] man befinner sig i ett mötesrum och de ser rätt så torftiga ut, skulle man kunna säga. De här ytorna, där man då träffar klienterna, de är ju oftast jävligt tradiga, tyvärr. [...] Det skulle jag säga att man är väldigt medveten om. Men det finns inte så jättemycket att göra åt. Ja alltså miljön i sig sätter ju isåfall en, den sänker ju förväntningarna hos klienten, skulle jag säga. Iallafall hade jag själv reagerat så.

Malin kände även hon att rummen förmedlar en liknande känsla, men en av opersonlighet. Dock tyder hon på att den omgivande miljön också bidrar till att förmedla vilka förväntningar som kan anses skäliga av klienten:

De är inte jättetradiga tycker jag inte. [...] ja antagligen känns de rätt så opersonliga, lite sjukhusaktigt, antar jag. Om man är ny och osäker och aldrig haft försörjningsstöd så kan man nog tycka att det här är opersonliga rum. Om det skulle va en hemmiljö, det vill vi ju

inte heller att det ska förmedla. Att detta är ett hem. Men det är klart ska man ha djupa samtal [...] vi är inga behandlare så vi ska inte ha några djupa samtal heller. Men isåfall hade det varit bättre med en skönare miljö. Alltså fätöljer och sådär men vår uppgift är inte att va behandlare.

Mötesrummen ses av en dessa intervjuade guiderna som små, tråkiga och opersonliga. I fråga om hon anser att rummen är inredda utifrån syftet med mötet så svarade Malin att hon tänkte det var fallet. Även hennes kollega Johanna tycker att rummets miljö har en betydelse och att det är en bidragande faktor till den känsla klienter får i mötet med guiden:

[...] Ja, miljön har absolut betydelse. Vi har rätt så små och kalla rum skulle jag vilja säga. Jag tänker mig att invånaren skulle kunna känna sig instängd, vilket också kan påverka vad den är villig att berätta för mig. [...]. Rummet bidrar till att berätta för klienten varför den är här - det borde inte vara ett ställe där man vill vara på.

Med Goffmans (2004) teori om inramning kan vi tolka Malins och Johannas utsagor som att rummet blir en del av verksamhetens fasad. Verksamheten vill visa ett specifikt ansikte utåt för klienten som de vill skall definiera situationen han eller hon befinner sig i på ett särskilt sätt. Den expressiva utrustningen och fasaden som guiden använder sig av går på så sätt att se som en del av rekvisitan. Rekvisitan blir det som guiden bär med sig för att definiera situationen, de förväntade rollerna i mötet och agerandet. Med hjälp av rummet ligger inte hela vikten av framträdandet enbart på guiden och dennes personliga fasad. Guiden kan istället låta rummet, miljön och inredningen tillhandahålla en del av känslan och förväntningarna i mötet. Vidare bidrar även guidernas språk till att upprätthålla deras personliga fasad. Detta blir en del till den scen och föreställning man vill måla upp för klienten (ibid.). Katarina menar att språket har en inverkan på arbetet med klienten. Hon beskriver att beroende på hur man väljer att uttrycka sig och vilka ord man använder sig av i mötet så ger detta klienten olika utrymmen att röra sig inom:

Språk är definitivt makt. Ja, jag kan välja de ord jag väljer att använda, om jag vill använda mig av ett myndighetspråk eller om jag vill tala ner till min invånare. Mitt jobb innefattar att jag ger viss information och jag kan välja att ge den på olika sätt.

Arbetsmarknadsförvaltningen har som tidigare skrivet syfte att få ut invånare i arbete och egen försörjning, men det krävs också att guiderna ibland intar olika roller beroende på den givna situationen. Guidens roll kan i denna befattning ses som mångfacetterad och rymlig. Det kan även argumenteras att fasaden som guiderna upprätthåller mer kan likna en etablerad social roll. Definitionen kan dock tänkas bli föränderlig beroende på om vi talar med medarbetare och handläggare på ekonomiskt bistånd, eller med klienter och deras närstående.

Enligt Lipsky (2010) är att strukturera kontexten en av de sätt som gräsrotsbyråkrater utövar kontrollen på och som är bidragande till att konstruera upp klienten. Många av intervjupersonerna menar på att vart man befinner sig har en betydelse för mötet. Att det är klienten som kommer till en främmande miljö och att guiden befinner sig på hemmaplan på sin arbetsplats ser Malin som något bidragande för maktaspekten:

[...] Man visar ju både där med hur man utnyttjar rummet. Och det är vårt rum också ju. Så att där börjar ju en del av visningen av makten. För att nu kommer du in hos mig och då är detta min yta.

Malin menar vidare att det även ligger en makt inte bara i att kontrollera om var man ses någonstans utan också när:

[...] Och sen mer, det här att det alltid är vi som kallar. Nästan alltid. Det är väldigt sällan de vill komma och träffas. Mina klienter alltså, och då är det jag som tar initiativet. Det måste ju också vara en stor makt.

Det går att i intervjupersonernas beskrivningar uttyda att det är guiderna som är i kontroll över mötet med klienter på så sätt att de bestämmer var klienten ska befinna sig och när de ska befinna sig där. För guiden kan detta tänkas bidra till en trygghet i den rollen hen ska inta och en kontroll över den föreställning som ska utspelas. Med

detta som underbyggande resonemang kan sceneriet i mötesrummet komma att hjälpa till att definiera framträdandet och de handlingsmönster som är förväntade (Goffman 2004). Utifrån Malins ovanstående citat kan vi även utläsa att hon erkänner sin makt i hur hon kan fatta beslut om hur mötena tar plats och när. Då mötena många gånger tar plats på hennes egen yta inbegriper detta även vissa regler från myndigheten som klienten ska efterfölja. Guiden agerar här som en auktoritet och kan välja öppna eller stängda platser som mötet sker på, vilket i sin tur kan påverka vilka frågor eller diskussioner som tas upp (Lukes 2005).

De intervjuade guiderna var medvetna om den maktobalans som fanns i förhållande till sina klienter. Som tidigare skrivet är konstruktionen av kontexten enligt Lipsky ett sätt att utöva kontroll på, vilket även skulle kunna ses som en typ av makt. Det här med kontrollen över kontexten var dock något som intervjupersonerna menade att de ofta lade över på klienten för att på så sätt jämna ut maktobalansen och få hen att känna sig mer delaktig. Eva uttryckte det så här:

Jag ger klienten mer makt genom att låta honom bestämma exempelvis tid och plats för möten och vara flexibel och tillmötesgående för deras önskemål.

Även Malin berättade att hon försöker lägga över mer ansvar och valmöjligheter på klienten för att få honom eller henne att känna sig mer involverad:

Jag försöker nästan alltid ha mer än ett alternativ så att de har något att välja på. Och sen är det ju de som får komma med förslagen på vad de vill göra. Det är aldrig jag som säger till dem att de måste.

Att lägga mer beslutsakt på klienten själv kan ses som en del av guidens handlingsutrymme. Lipsky (2010) menar på att gräsrotsbyråkrater, så som guiderna i denna studie, i sitt arbete har ett utrymme för flexibilitet. Flexibiliteten blir ett utrymme som ger spelrum för klienten att kunna påverka sin upplevelse och situation de befinner sig i. De intervjuade guiderna visar på att detta handlingsutrymme är

någoting de använder sig av för att kunna anpassa sig utefter klienten och ge denne en större känsla av delaktighet och makt.

6. Avslutande diskussion

Intervjuerna med guiderna på Arbetsmarknadsförvaltningen har visat på att de resonerar på ett liknande sätt när det kommer till sitt eget beteende och uppträdande i mötet med sina klienter. De sätter stor vikt vid tydlighet och respekt och menar att dessa har en viktig plats i sättet de väljer att uppträda på. Guidernas agerande påverkas också av strävan efter att hitta balansen mellan närhet och distans, samt att hitta den rätta professionella rollen. Som kunskapsinnehavare och myndighetsperson tillkommer det ibland svårigheter i att stödja klienten samtidigt som man också måste sätta krav på hen. Det framkommer att guiden vill inta en roll som visar på närhet och medkänsla men som också tydliggör att relationen med klienten endast är professionell och ingenting annat.

Studien har vidare visat på att det finns en förväntan från guidernas håll på hur en klient ska bete sig och uppträda. Det finns en förutbestämd klientroll som man förväntas inta och om man inte gör detta är guiden där för att tydliggöra rollen och vad den innebär. Klienten är menad att också hålla en viss distans och hen skall även vara samarbetsvillig för att en fungerande planering ska kunna uppföras. Guiden har även själv en roll att spela i mötet och använder makt för att ge stöd åt klienten, men också för att aktualisera sanktioner. Miljön som mötet tar plats i spelar också roll för guiden. Utifrån vad som framkommit i vår studie anser guiderna att miljön tydliggör mötets syfte och de förväntningar som finns på klienten. Miljön blir även ett redskap i maktutövningen då guiden har möjlighet att bestämma vart mötet ska ta plats någonstans och på vilka villkor det sker.

Sammanfattningsvis står det klart utifrån guidernas uttalanden att mötet i sig och relationen med klienten värderas högt i arbetet. Dock finns det vissa svårigheter i att hitta en balans i relationen med alla sina klienter på grund av tidsbrist eller för hög arbetsbelastning. För att finna en lösning på detta dilemma hade det kanske varit

fördelaktigt att minska antalet klienter som guider har samtidigt. Som resultat hade guiderna kunnat jobba närmare, kontinuerligt och mer intensivt med sina klienter för att uppnå ett arbete av bättre kvalite med goda resultat.

Referenslista

Angelin, Anna (2009) *Den dubbla vanmaktens logik: en studie om långvarig arbetslöshet och socialbidragstagande bland unga vuxna*. (Doktorsavhandling) Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.

Bergmark, Åke & Olof Bäckman (2007) Socialbidragstagandets dynamik – varaktighet och utträden från socialbidragstagande under 2000- talet. *Socialvetenskaplig tidskrift*, Vol 14, nr 2-3, ss. 134-152.

Bryman, Alan (2016) *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3., [rev.] uppl. Malmö: Liber.

Carlsson, Bengt (2003) *Så blir det hjälp – om hjälpprocesser i socialt arbete*. (Doktorsavhandling) Göteborg: Göteborgs universitet, Institutionen för socialt arbete.

Goffman, Erving (2004) *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik*. 6. uppl. Stockholm: Studentlitteratur.

Hjerm, Mikael, Simon Lindgren & Marco Nilsson (2014) *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys*. 2., [utök. och uppdaterade] uppl. Malmö: Gleerup.

Johansson, Thomas & Marcus Herz (2016) Mötets många ansikten - när professionella möter klienter. I: Anna Meeuwisse, Sune Sunesson, Hans Swärd & Marcus Knutagård (red.). *Socialt arbete. En grundbok*. 3. uppl., Stockholm: Natur och Kultur.

Järvinen, Margaretha. (2002) Mötet Mellan Klient Och System - Om Forskning I Socialt Arbete. *Dansk Sociologi*. Vol 13, nr 2, ss. 73-84.

Leung, Terry (2011) Client Participation in Managing Social Work Service—An Unfinished Quest. *Social Work*. Vol 56, nr 1, ss. 43-52.

Lind, Rolf (2014) *Vidga vetandet: en introduktion till samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Lipsky, Michael (2010) *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. 30th anniversary expanded ed. New York: Russell Sage Foundation.

Lukes, Steven (2005) *Power: a radical view*. 2. expanded ed. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Marttila, Anneli, Margaret Whitehead, Krysia Canvin & Bo Burström (2010) Controlled and dependent; experiences of living on social assistance in Sweden. *International Journal of Social Welfare*. Vol 19, nr 2, ss. 142-151.

May, Tim (2013) *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.

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*, Vol 13, nr 5, ss. 508-532.

Rennstam, Jens & David Wästerfors (2015) Att analysera kvalitativt material. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.

Rollins, Wendy (2019) Social Worker–Client Relationships: Social Worker Perspectives. *Australian Social Work*. Vol 73, nr 4, ss. 395-407.

Sjögren, Jessika (2018) *Med relationen som redskap? Om socialsekreterare, klientarbete och professionalitet i socialtjänsten*. (Doktorsavhandling) Linköping: Linköping Studies in Arts and Sciences No. 753.

Skau, Greta Marie (2007) *Mellan makt och hjälp*. 3., [rev.] uppl. Malmö: Liber.

Socialstyrelsen (2019a) Ekonomiskt bistånd - för privatpersoner [<https://www.socialstyrelsen.se/stod-i-arbetet/ekonomiskt-bistand/ekonomiskt-bistand-for-privatpersoner/>] Hämtad - 26/11/2020

Socialstyrelsen (2019b) Statistik om ekonomiskt bistånd [<https://www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/statistik/statistikamnen/ekonomiskt-bistand/>] Hämtad - 26/11/2020

Socialstyrelsen (2000) *Handbok om ekonomiskt bistånd*. Stockholm: Socialstyrelsen.
239 s.

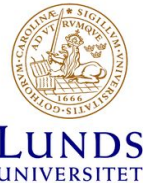
Thurén, Torsten (2007) *Vetenskapsteori för nybörjare*. Stockholm: Liber.

Vetenskapsrådet (VR) (2017) Good research practice. Rapport/Vetenskapsrådet.
Stockholm: Vetenskapsrådet.

[https://www.vr.se/download/18.5639980c162791bbfe697882/1555334908942/Good-Research-Practice_VR_2017.pdf] Hämtad - 24/11/2020

Bilagor

1. Informationsbrev



Informationsbrev och förfrågan om medverkan i intervjustudie

Hej! Våra namn är Kevin Kristensson och Saga Fransson och vi är två studenter som studerar till socionomer på socialhögskolan i Helsingborg. I vår utbildning ingår det att skriva ett examensarbete som skall utföras nu under kommande vinter 2020. Vi har valt att undersöka maktaspekten i mötet mellan socialsekreterare och klienter, och vi har därför valt att vända oss till er i förhoppning om att ni kan bidra med era resonemang och erfarenheter. Syftet med vår studie är att undersöka hur socialsekreterare resonerar kring makt i mötet med klienter som uppstår försörjningsstöd.

Deltagande i studien innebär att en 30-40 minuters intervju kommer genomföras via det digitala kommunikationsmedlet, Zoom. För er säkerhet och för att efterfölja Socialstyrelsens samt Folkhälsomyndighetens riktlinjer kring Covid-19 har vi valt att ej tillämpa fysiska möten i vår studie. Hela intervjun kommer spelas in med ljudinspelning. Samtycke sker verbalt och spelas även in. Det är för er vetskap även viktigt att berätta att vi kommer tillämpa forskningsetiska principer under intervjun och i hela vårt arbete. Intervjun kommer att behandlas konfidentiellt, vilket innebär att de kommer avidentifieras och behandlas i enlighet med bestämmelser i Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Ert samtycke och deltagande till intervjun kan när som helst återkallas och informationen som insamlas under intervjun kommer endast användas för forskningens avsedda syfte.

Vi förstår att er tid är begränsad och vi uppskattar att ni har tagit er tid att läsa detta informationsbrev. Vi hoppas att ni kommer vilja ställa upp på intervju och att vi kommer ses snart. Om ni accepterar att medverka i studien ber vi er kontakta oss så snart som möjligt för att bestämma en tid för sammanträffande och genomförande av intervjun.

Hälsningar,

Socionomstudent

Kevin Kristensson
252 33 Helsingborg
0734386594
ke0446kr-s@student.lu.se

Socionomstudent

Saga Fransson
224 79 Lund
0706163934
sa6275fr-s@student.lu.se

Handledare

Maria Söderberg
Universitetslektor
Socialhögskolan i Helsingborg
maria.soderberg@soch.lu.se

2. Intervjuguide

Intervjuguide

Tacka för att hen ställer upp på intervju och ta in samtycke.

- *Informera om syfte med studien.*
- *Informera om **anonymitet, konfidentialitet och frivillighet** - behöver inte svara på alla frågor/får avbryta.*

Bakgrundsfrågor

Namn, Kön, Arbetstitel, Utbildning, Tid inom verksamheten, Arbetsuppgifter, Syfte etc.

Om klientmötet

1a) Hur många klienter ansvarar du för, och hur ofta träffar du dem?

1b) Hur kallas klienter till möten och hur långa är möten i regel?

2a) Hur brukar ett vanligt möte gå till, vad är syftet med möten med klienter?

2b) Finns det skillnader i möten med samma klient, isåfall, på vilket sätt?

2c) Vad är enligt dig viktigt i ett möte med en klient, vad borde man tänka på?

3a) Hur ser den fysiska miljön ut i mötet? Var befinner man sig? Hur ser det ut och är detta något du tänker på? Anser ni att miljön har någon betydelse?

Relationen (se nedan)

4a) Hur upplever du din relation till dina klienter?

4b) Hur tror du att klienten upplever sin relation till dig?

4c) Vad beror det på?

Specifikt om makt

5a) Anser du att det finns en maktaspekt i mötet med dina klienter? Om ja, på vilket sätt har du makt i förhållande till dina klienter?

5b) Hur tänker du angående maktaspekter i relationen mellan dig och dina klienter?

- 5c)** Hur kan makt ta sig uttryck i mötet med klienterna (arbetsposition, kunskap, språk, beroendeställning)?
- 6a)** Tror du att klienten har några tankar kring maktaspekten i er relation?
- 6b)** Vad har maktaspekten för konsekvenser när det kommer till arbetet med de klienter som du möter?
- 6c)** Kan maktaspekten i mötet ha några positiva effekter?
- 7a)** Har klienten makt i mötet?
- 7b)** Upplever du att klienten i situationer kan känna sig förminskad och obekvämt, om ja vad gör du åt det?
- 8a)** Hur balanserar du att samtidigt som du ger stöd och råd ställa krav på klienten?

Om Roller och förväntningar:

- 9a)** Intar du en roll som professionell i mötet med klienten?
- 9b)** Anser du att klienter är uppriktiga i sina uttalanden under möten?
- 10a)** Vad har du för förväntningar på dina klienter? (I första mötet/under er arbetsprocess)
- 10b)** Vad tror du att dina klienter har för förväntningar på dig och myndigheten du företräder?
- 11a)** Hur tror du att din position som myndighetsperson påverkar mötet/relationen med klienten?
- 12a)** Handlingsutrymme?

Avrunda

Tacka för tid och intervju.

- Några frågor/Tillägg?