



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Klientrelationen – en balansgång

**- En studie om socialsekreterares
förhållningssätt och utmaningar i arbetet med klienter
med missbruksproblematik**

Rasmus Olofsson

Kandidatuppsats (SOPA 63)

HT 2020

Handledare: Karl Eriksson

Abstract

Author: Rasmus Olofsson

Title: The client-provider relationship - A balancing act

Supervisor: Karl Eriksson

Assessor: Ulrika Levander

The aim of this study was to increase the understanding of how social workers, working with people with substance abuse, describe the client relationship, the strategies they use and the challenges they encounter in building and maintaining this relationship. The study was based on semi-structured interviews with five professional social workers from two different municipalities in southern Sweden, who predominantly work with clients with substance abuse disorders (*SUDs*). My theoretical approaches in analysing the material were Alain Topor's perspective on recovery and meaningful transgressions and Max Weber's ideal types of social action. The study found that there is room for individual discretion, within the confines of the professional social worker role, that allows for the social worker to take up a more informal or personal position to further foster the client-provider relationship. The study also found that the social workers make use of everyday actions that may go beyond the tasks defined by the professional role, to further improve the relationship with the client. The participants described how the quality of the client-provider relationship seems to correlate with the client's tendency to confide and share information with the social worker, the client's disposition towards the social worker and thereby the client's receptivity to the social worker's recommendations and suggestions. The participants described that complications may arise when the terms of the client-provider relationship remain undefined, as the client may become too dependent on the social worker or perceive the relationship to be primarily friendly rather than professional. The study also found how the client-provider relationship might cause tensions with other institutions related to substance abuse treatment, as the knowledge about the client which the social worker possesses may not correspond with the information on which the institutions make their decisions. The notion of what constitutes an appropriate approach to the client-provider relationship varied between the social workers and their colleagues, which further contributes to the difficulty in defining the boundaries of the client-provider relationship.

Keywords: Social workers, Client-provider relationship, Substance abuse

Förord

Först och främst vill jag tacka er socialsekreterare som ställt upp och låtit er intervjuas. Tack för att jag fick ta del av era intressanta erfarenheter och reflektioner. Jag vill också tacka er som har hjälpt mig att komma i kontakt med socialsekreterare och därmed gjort denna studie möjlig.

Jag vill också tacka min handledare Karl Eriksson som inspirerat och uppmuntrat mig i denna process. Tack för all feedback som hjälpt mig ta mig vidare.

Rasmus Olofsson

Lund, 28 februari 2021

Innehållsförteckning

Inledning	1
<i>Problemformulering</i>	1
<i>Syfte</i>	2
<i>Frågeställningar</i>	2
Kunskapsläge	3
<i>Litteratursökning</i>	3
<i>Tidigare forskning</i>	3
Klientrelationens betydelse för förändringsarbetet.....	3
Att skapa en god relation	4
Gränsen för klientrelationen.....	6
Ohjälpsamma relationer	7
Alternativa förhållningssätt.....	8
Teoretiska Utgångspunkter	11
<i>Webers idealtyper för socialt handlande</i>	11
<i>Meningfulla regelbrott</i>	12
Metod	15
<i>Kvalitativ metod</i>	15
<i>Semistrukturerad intervju</i>	15
<i>Urval</i>	16
<i>Genomförande</i>	17
<i>Bearbetning & Analysmetod</i>	19
<i>Metodens förtjänster och begränsningar</i>	20
<i>Studiens tillförlitlighet</i>	22
<i>Förförståelse</i>	24
Forskningsetiska överväganden	25
Resultat och analys	27
<i>Presentation av respondenter</i>	27
<i>En professionell relation</i>	28
Att vara professionell.....	28
Maktförhållandet	29
<i>Relationens betydelse för förändringsarbetet</i>	31
Tillgång till information.....	31
Klientens uppfattning om organisationen och professionen	33
<i>Svårigheter med klientrelationer</i>	35
Att veta vart gränsen går.....	36
Gränsen enligt organisationen.....	39
Avslutande diskussion	41
Referenser	43
Bilagor	46
<i>Bilaga 1: Informationsbrev</i>	46
<i>Bilaga 2: Samtyckesblankett</i>	47
<i>Bilaga 3: Intervjuguide</i>	48

Inledning

Problemformulering

För de socialsekreterare som jobbar på socialtjänsten med ärenden rörande missbruksproblematik så är regelbunden och långvarig kontakt med klienterna en del av arbetet. Forskare inom socialt arbete har, sedan Mary Richmond var aktiv, lyft fram och fortsätter att belysa att relationen mellan klient och socialarbetare spelar en stor roll i behandlingsarbetet (Biestek 1967; Howe 2008; Barth et al. 2012). Det framgår av flera studier att också klienter ger uttryck för att en bra relation med sin socialarbetare eller behandlare hjälper dem i förändringsarbetet (Ljungberg, Denhov & Topor 2015). Socialsekreterare måste förhålla sig till riktlinjer, lagar och andra regler på arbetsplatsen samtidigt som de förväntas skapa en god kontakt med klienterna - en allians. Men vad händer när klienten behöver hjälp med något för att lyckas med sin behandling just i detta ögonblick, men de ramar som definieras av myndighetens riktlinjer inte behandlar det, och vart går gränsen för ett acceptabelt agerande utanför dessa ramar?

Missbruk är ett av de mest omfattande sociala problemen som direkt eller indirekt påverkar en stor del av befolkningen i Sverige. En rapport från STAD (Stockholm förebygger Alkohol- och Droget) visar att antalet individer i åldrarna 17-84 i Sverige som bedöms ha ett narkotikamissbruk uppgår till cirka 45 000 och att cirka 446 000 inom samma åldersspann antingen missbrukar eller är beroende av alkohol. Utöver de individer som lever med ett missbruk så finns det i de flesta fall också närstående till dessa personer som lider som ett resultat av missbruket. Resultatet i STADs rapport visar att cirka 15% av den vuxna populationen i Sverige påverkas negativt av att någon närstående dricker för mycket och cirka 3% av att en närstående använder narkotika (Ramstedt et al., 2014).

De socialsekreterare som arbetar med individer med missbruksproblematik är också en särskilt utsatt yrkesgrupp inom socialt arbete då personer med missbruk är en potentiellt mer krävande grupp att arbeta med. Dels på grund av oförutsägbarheten hos klientgruppen - en människa som är under påverkan kan ta till synes irrationella som på lång sikt kan få negativa följder för hen - dels på grund av den psykiska påfrestningen av att iaktta den misär som ofta kännetecknar denna klientgrupp. Ett steg tillbaka i behandlingen påverkar inte bara klienten, utan också socialsekreteraren som vill att klienten ska göra framsteg (Maslin et al. 2001). I

och med dessa föreliggande risker för socialsekreteraren så klargörs återigen vikten av att hantera klientrelationen på ett sätt som karaktäriseras av långsiktighet, kontinuitet och en medvetenhet om hur relationen påverkar en själv och det aktuella ärendet.

Det finns, som nämns ovan, tidigare forskning (Biestek 1967; Howe 2008; Barth et al. 2012) som visar att den professionella relationen mellan klient och professionell kan spela en stor roll i förändringsarbetet. Trots detta är forskning kring hur socialsekreterare, som arbetar med individer med missbruksproblematik, använder olika strategier för att skapa och upprätthålla en god professionell relation dock begränsad (Perlinski, Blom & Morén 2012). Likaså har yrkesgruppens perspektiv på relationens betydelse i förändringsarbetet och hur relationen främjar arbetet, samt vilka utmaningar som kan uppstå, trots efterfrågan inte blivit särskilt uppmärksammat i forskning (Perlinski, Blom & Morén 2012). Att skapa förståelse för hur denna yrkesgrupp resonerar kring klientrelationen, hur relationen bidrar till förändringsarbetet, vilka strategier som används för att upprätthålla en gynnsam klientrelation, samt vilka svårigheter som kan uppstå i och med detta arbete, utgör därför ett intressant och vetenskapligt relevant forskningsområde att vidare utforska.

Syfte

Syftet med denna studie är att öka förståelsen för hur socialsekreterare resonerar kring klientrelationen och de strategier som används för att skapa och upprätthålla kontakt med klienter som missbrukar, samt vilka svårigheter som socialsekreterare upplever i och med skapandet och upprätthållandet av klientrelationen.

Frågeställningar

- Hur beskriver socialsekreterare klientrelationen som en del av det professionella arbetet?
- Vilken betydelse tillskriver socialsekreterare klientrelationen som en bidragande faktor i förändringsarbetet?
- Vilka svårigheter beskriver socialsekreterare att de upplever med att definiera och upprätthålla klientrelationen?

Kunskapsläge

I detta avsnitt av uppsatsen redogör jag för tidigare forskning kring klientrelationen. Denna forskning utgörs av nationella och internationella artiklar, som samtliga behandlar olika aspekter av relationen mellan klient och professionell inom olika områden av socialt arbete. Nationella, liksom internationella studier lyfter att klientrelationen är lika, om inte mer, avgörande för behandlingen som valet av behandlingsmetod för respektive klient. Vidare visar flertalet studier och vetenskapliga artiklar att det föreligger särskilda svårigheter för den professionelle att förhålla sig till klientrelationen.

Litteratursökning

En litteratursökning har genomförts utifrån studiens syfte samt frågeställningar för att få fram tidigare forskning och kunskapsläge, både internationell, samt nationell forskning i form av avhandlingar, artiklar och antologikapitel. Sökningar gjordes på LUBsearch, Lunds Universitets databas för samlade resurser. Sökord som *social work*, *substance abuse*, *sweden*, *boundaries*, *relationship*, *client*, *provider*, *interpersonal*, *alliance*, *professional*, *ethics* och *transgression* användes i olika kombinationer för att på bästa sätt få fram relevant internationell forskning. Tidigare forskning kring klientrelationens betydelse är relativt omfattande. Relevanta studier kring relationen mellan professionella och klienter inom missbruksområdet är dock begränsade. På grund av detta har litteratursökningen utökats till att inkludera studier och vetenskapliga artiklar med fokus på klientrelation utanför missbruksområdet. Utifrån resultatet av litteratursökningen och genomläsning av relevanta artiklar så kunde även substantiellt material erhållas genom att identifiera relevant litteratur i referenslistorna i dessa artiklar. Namn på forskare som återkommande dök upp i litteratur inom ämnet blev föremål för ytterligare sökningar på LUBsearch. Detta för att hitta ytterligare underlag för bakgrund och tidigare forskning.

Tidigare forskning

Klientrelationens betydelse för förändringsarbetet

Forskaren Jessica Sjögren (2018) belyser i sin avhandling hur socialsekreterare talar om relationen med klienter och relationens betydelse för arbetet inom socialtjänsten. I Sjögrens analys av det empiriska materialet, 20 semistrukturerade intervjuer med socialsekreterare,

framkommer det att socialsekreterarna ser på klientrelationen som väldigt viktig, att relationen är ett centralt inslag i arbetet och något som de använder på olika sätt för att hjälpa klienten och nå förändring (Sjögren 2018).

Relationen är också, i arbetet med klienter, en viktig informationskälla i det respektive ärendet. Socialsekreterarna i studien anser att relationen är en viktigare kunskapskälla än de evidensbaserade och standardiserade metoder som används för att samla in information om klientens historik och aktuella situation. Ju tryggare klienten känner sig i sin relation med sin socialsekreterare, desto mer delar denne med sig av sina erfarenheter. Resultatet visar även att en god klientrelation minskar risken för att klienten far med osanning i mötet med socialsekreteraren. Vidare är klientrelationen, enligt studien, viktig för att få klienterna att tro på att förändring är möjligt och för att skapa ett förtroende för organisationen och socialsekreteraren (Sjögren 2018).

Socialsekreterarna i studien beskriver sig själva som det huvudsakliga verktyget i arbetet med klienten, och det är genom den professionella alliansen med denne som den professionella bedömningen blir möjlig. Att använda sig av sig själv som redskap i arbetet med klienten, och att använda sig av ett mer personligt förhållningssätt gentemot klienten är något som, enligt socialsekreterarna, kommer med en växande yrkeserfarenhet. Sjögren (2018) sammanfattar sin avhandling med att förklara att den professionella relationen med klienten kan ses som ett verktyg eller en farkost för att använda sig av professionsspecifik kunskap. Socialsekreterarna i Sjögrens (2018) studie uppger att de använder sig av klientrelationen på detta sätt, som en förutsättning för att använda sig av sina professionella kunskaper. Dock visar resultaten av studien att detta sker på ett mycket mer spontant sätt. Eftersom det, i det arbete som socialsekreterarna i studien utför, ingår att träffa personer i väldigt utsatta situationer så beskriver socialsekreterarna att känslorna ibland tar över och handlandet blir av en mer oreflektad och reflexmässig karaktär (Sjögren 2018).

Att skapa en god relation

Forskarna Alain Topor och Anne Denhov (2014) analyserar, i en svensk-norsk studie, de handlingar som professionella, inom socialt arbete, utför i sitt arbete med klienter med syftet att skapa en allians. Med grounded theory som metodologisk ansats analyserar Topor och Denhov 58 intervjuer, med personer diagnostiserade med svår psykisk ohälsa, för att få fram

vilka handlingar som bidrar till att en god allians mellan klient och professionell etableras. Det som framkommer i studien, och kategoriseringen av de mönster som trätt fram i intervjuerna är att de allianser, som av klienterna anses främja samarbetet, kännetecknas av att socialarbetaren går bortom (goes beyond) de traditionella ramarna för dennes professionella roll. Denna kategori "going beyond" utgörs av tre underkategorier. Dessa är följande: att utmana institutionens rationalitet, att återställa den professionelle som person, samt att återställa klienten som en person (Topor & Denhov 2014). Nedan förklaras två av dessa, att utmana institutionens rationalitet och att återställa klienten som en person mer ingående.

Att *utmana institutionens rationalitet* innebär, inom kontexten för studien, för socialarbetaren att utmana det sätt som verksamheten fungerar på, med hänvisning till ett regelmässigt tillvägagångssätt och ett arbetssätt som utgår från att samma typ av problem behandlas med samma typ av insats. Genom att avvika från detta förhållningssätt gentemot klienten och dennes diagnos eller problembild och istället behandla klienten som en person. Detta tar sig form i att den professionelle, till exempel, gör någonting utöver de förväntningar som klienten har på relationen utifrån dennes vetskap om verksamhetens arbetssätt. Så kallad *special treatment*. Denna utmaning av institutionens regler och rutinmässiga arbetssätt kan också ske i form av vardagliga handlingar, där den professionelle gör något för klienten som inom institutionens sammanhang anses vara olämpligt, men som utanför dessa ramar inte har samma negativa konnotation. En av intervjupersonerna i studien beskriver, till exempel, hur denne får låna en mindre summa pengar av sin handläggare. Topor och Denhov (2014) belyser att det är det vardagliga i dessa handlingar som ger dem speciell mening för klienten. Att göra något av emotionell karaktär för klienten, till exempel att hjälpa denne med något den finner betydelsefullt gynnar, även det, alliansen. Då detta också bryter mot den institutionella rationaliteten upplevs det av intervjupersonerna i studien som betydelsefullt för klientrelationen (Topor & Denhov 2014).

Studien bekräftar det som framkommit flertalet tidigare studier, se till exempel Davidson (2011), Tidefors & Olin (2011) och Ware, Tugenberg & Dickey (2004) i Topor & Denhov (2014), att grunden för en god klientrelation ligger i vardagliga handlingar som lyfter klienten ur rollen som klient och återställer denne som en person (Topor & Denhov 2014). Forskarna menar att det är klientens förväntningar, som utgår från tidigare erfarenheter av institutionen, som ligger till grund för slagkraften i att den professionelle bryter mot rutiner och regler. I och med att socialt arbete i många avseenden har avinstitutionaliserats - socialarbetare träffar

sina klienter i hemmet eller i andra, mer "privata" sammanhang - så menar Topor och Denhov (2014) att synen på de traditionella rollerna i professionell- och klientrelationen, samt vad det är att vara professionell, kommer att behöva ändras (Topor & Denhov 2014). Kunskap om vikten av att möta klienten både inom och utanför det institutionella sammanhanget, hur klienter upplever detta samt hur det främjar en god relation kan hjälpa till i utvecklingen av framgångsrika behandlingsmetoder.

Gränsen för klientrelationen

Mark Doel et al. (2010) har undersökt vilken vägledning socialarbetare inom olika fält har för att avgöra vart den professionella gränsen går. Det vill säga vilka beteenden som i något avseende är, eller inte är, lämpligt i det organisatoriska sammanhanget. Genom analys av tidigare forskning, riktlinjer och regelverk, utskick av vinjetter samt telefonintervjuer har forskarna fått fram sitt resultat (Doel et al. 2010).

Doel et al. (2010) anser utifrån sina resultat att det ofta råder en stark kontrast gällande förekomsten av så kallade gråzoner mellan riktlinjer och andra policydokument och det faktiska sociala arbetet. Vidare är det nära inpå omöjligt att förse socialarbetare med en lathund eller checklista för att hålla dem borta från dessa gråzoner (Doel et al. 2010).

Forskarna menar vidare att det är högst osannolikt att ett brott mot den professionella gränsen skulle bero på en brist i organisationens policy. Det är alltså inte riktlinjerna som behöver utformas på bättre sätt. I dagens sociala arbete så har policydokument egenskapen och avsikten att fungera främst som framtida underlag för en eventuell utredning, när ett övertramp redan har skett. Forskarna menar att det bästa sättet att hjälpa de professionella, och förhindra att eventuella övertramp sker, är att förse dem med möjligheter att regelbundet reflektera kring de etiska aspekterna i sitt arbete (Doel et al. 2010). Flera av respondenterna i studien nämner att de funnit de olika vinjetterna uppfriskande, vilket kan tolkas som att det finns en vilja att reflektera kring dessa utmaningar i arbetet och därmed en ambition att förstå klientrelationen bättre.

Forskarna anser att riktlinjer och uppförandekoder bör utformas av en etiskt engagerad arbetsgrupp i samverkan med klienter snarare än av chefer och ledningar. Detta för en försäkran om att policydokumenten som styr verksamheten bättre stämmer överens med det praktiska arbetet. Detta tillvägagångssätt utgår ifrån, som tidigare nämnt, argumentet att

riktlinjer, hur välutformade de än är, inte kan förse de professionella med vägledning i varje tänkbar situation, även om de kan utgöra en grund för hur de professionella bör förhålla sig till arbetet i stort. Vidare bör problem relaterade till den professionella gränsen bäddas in i det vardagliga arbetet, till exempel genom att använda sig av vinjetter för att få fram hur arbetsgruppen resonerar kring olika etiska dilemman som uppstår. På så sätt framträder hur respektive socialarbetare tänker, och det är mer genomförbart att, utifrån detta, utveckla ett arbetssätt som på ett mer effektivt sätt förebygger eventuella övertramp. Det är viktigt att diskutera detta, menar forskarna, för att problemen inte ska sopas under mattan. Vidare är det sannolikt att riktlinjer och regler som av de professionella uppfattas som alltför begränsande eller skadande inte kommer att följas, och de förlorar därmed sitt syfte (Doel et al. 2010).

Ohjälpsamma relationer

I en svensk-norsk litteraturstudie av forskarna Amanda Ljungberg, Anne Denhov och Alain Topor (2016) redogörs för vad forskarna kallar icke-hjälpsamma relationer (non-helpful relationships). Genom analys av 17 artiklar, och kategorisering av relevanta delar, så lyfter forskarna hur klienter med svår psykisk ohälsa beskriver relationer och situationer i mötet med socialarbetare som på visst sätt anses vara icke-hjälpsamma.

Respondenterna i de studier som analyserats beskriver vilka faktorer som bidrar till att de inte upplever relationen med den professionelle som hjälpsamma i behandlingen. Bland annat uppgavs att om den professionelle visar att denne inte bryr sig om klienten, alternativt att den professionelle inte visar att denne bryr sig, så upplevdes det som svårare att få en god relation. Detta tog sig uttryck i att den professionelle, till exempel inte hörde av sig under svåra perioder. Om den professionelle verkade ointresserad eller inte var aktiv under möten med klienten, så tolkades detta också in som att den professionelle inte brydde sig om klienten på det sätt klienten förväntade sig (Ljungberg, Denhov & Topor 2016).

Professionella som inte förstod klienten eller dennes upplevelser och syn på situationen, eller som förhöll sig osympatiska mot gentemot klienten, uppfattades också som icke hjälpsamma. Denna oförståelse tog sig också uttryck i att den professionelle inte förstod de behov klienten hade eller valde att fokusera på delar av klientens liv som denne själv inte upplevde som "roten" till problemet. Liknande, så ansågs socialarbetare som intog en paternalistisk ställning, som anspelade på sin auktoritet och som ansåg sig veta mer om klientens

problematik än klienten själv, ha en negativ påverkan i förändringsarbetet (Ljungberg, Denhov & Topor 2016).

En likgiltighet från den professionelles sida att gå in i vad författarna till artikeln refererar till som autopilot hade också en negativ effekt på relationen och förändringsarbetet. Med detta syftar forskarna till ett rutinmässigt beteende från den professionelles sida, där denne närmast följde en mall, snarare än att kommunicera med klienten för att ta reda på hur dennes särskilda situationer såg ut. Socialarbetare som förhöll sig opersonliga och affärsmässiga och förstärkte klientens självbild av att bara vara en av många andra klienter, ansågs vara icke hjälpande. Till detta hörde också socialarbetare som ofta refererade till organisationens regler och rutiner i situationer där klienten upplevde att det fanns för socialarbetaren att utnyttja sitt handlingsutrymme (Ljungberg, Denhov & Topor 2016)

Forskarna argumenterar för att problemet med icke-hjälpande relationer ligger såväl i beteenden och inställningen hos den enskilde socialarbetaren, som i organisatoriska faktorer och därmed de förutsättningar som den professionelle har för att etablera en positiv klientrelation. Organisationer med ett rutinmässigt och standardiserat arbetssätt, fokuserade på att främst upprätthålla riktlinjer och regler, försvårar relationsbyggandet då organisationens, och därmed socialarbetarens uppfattning om vad det är att vara en "good professional" inte är förenligt med vad klienten faktiskt behöver (Ljungberg, Denhov & Topor 2016).

Alternativa förhållningssätt

De amerikanska forskarna Christine Dietz och Joanne Thompson (2004) lyfter, i en vetenskaplig artikel, kritik mot den rådande diskursen kring relationen mellan socialarbetare och klient, och den gräns som finns i denna relation. Genom att lyfta det feministiska, postmodernistiska och socialkonstruktivistiska perspektivet på den professionella gränsen så visar de vilka skador som kan åsamkas klienterna i strävan efter att vara "professionell". Dietz och Thompson argumenterar för en relationsinriktad modell (relational model), i vilken fokus ligger på att ha en säker anknytning, snarare än att hålla en säker distans gentemot klienten (Dietz & Thompson 2004).

En sedvanlig förhållning till den professionella relationen är att socialarbetaren, genom att skapa distans till klienten och dra en tydlig gräns, skyddar denne mot negativa konsekvenser av den maktobalans som råder mellan klient och professionell, till exempel att klienten utnyttjas eller på annat sätt åsamkas skada. Dietz och Thompson (2004) menar att detta förhållningssätt bidrar till att upprätthålla och förstärka en maktobalans som försvårar arbetet med klienten och negativt påverkar dennes situation (Dietz & Thompson 2004).

Dietz och Thompson (2004) redogör för den relationsinriktade modellen. Enligt denna ska socialarbetare inte ses som experter, som med sin överlägsna kunskap bestämmer över klienten, utan som medverkare i klientens förändringsarbete som tar vara på klientens erfarenheter och styrkor. Socialarbetaren tar också hänsyn till de externa faktorer som bidragit till klientens situation, så som det sociala, politiska och ekonomiska sammanhanget. Tillsammans utgår socialarbetaren och klienten från klientens egna mål och fokuserar på dennes resurser och styrkor för att uppnå dessa mål. Forskarna menar att denna samverkan minskar den disciplinära maktens utövning gentemot klienten, samtidigt som det bidrar till ökat brukarinflytande- och kunskap, vilket i sin tur gynnar klientgruppen och främjar förändringsarbetet (Dietz & Thompson 2004).

Vidare tar de kanadensiska forskarna Wendy Austin et al. (2006) i en vetenskaplig artikel upp problematiken kring begreppen som används för att beskriva gränsen i den professionella relationen inom socialt arbete. Forskarna argumenterar, utifrån ett socialkonstruktivistiskt perspektiv, för en ny samling begrepp eller metaforer för att bättre fånga komplexiteten i gränsdragningen för vad som är professionellt respektive icke professionellt beteende. Genom att ändra hur socialarbetare och forskare inom socialt arbete talar om gränsdragningen i relationen med klienten så kan förändringsarbetet främjas och relationen mellan socialarbetare och klient optimeras för att ytterligare gynna arbetet (Austin et al. 2006).

Att förhålla sig till en klientrelationen genom att försöka upprätthålla en tydlig gräns anser forskarna är ett felaktigt förhållningssätt. De menar att komplexiteten i relationen inte fångas upp av sådana fixerade regler. Även om tydligt formulerade riktlinjer onekligen gynnar arbetet och kan vara en bra utgångspunkt så är dessa allena otillräckliga. Professionella socialarbetare måste självfallet förhålla sig till etiska riktlinjer och de standards som ritats upp, men de måste, enligt forskarna, göra mer än detta. De måste också ha en medvetenhet

kring de moraliska handlingar som de och deras kollegor utför i arbetet, och hur dessa handlingar påverkar hur nya kollegor förhåller sig (Austin et al. 2006).

Forskarna tar upp tre metaforer som alternativ till begreppet *gräns* när denna aspekt av klientrelationen diskuteras i ett givet sammanhang vilka är: *motorväg (highway)*, *bro (bridge)* och *territorium (territory)*. Av dessa tre metaforer anser forskarna att territorium är den metafor som verkar mest lovande. Att istället betrakta denna centrala aspekt av klientrelationen som ett territorium innebär, bland annat, att socialarbetaren beaktar ett gränsland, snarare än en gräns, i sina avgöranden i vad som är nästa steg i arbetet med klienten vilket, enligt forskarna, öppnar upp för andra reflekterande frågor som kan hjälpa socialarbetaren om, eller när, denne ställs inför etiska dilemman (Austin et al. 2006).

Forskarna förklarar territorium-metaforen med hjälp av utsagor från nordamerikanska urinvånare – hur dessa beskrivit det historiska geopolitiska landskapet i en tid då olika stammar styrde i regionen. Ett territorium i denna kontext var ett område där ingen enskild stam regerade, utan var ett landområde där angränsande stammar kunde vandra och samla resurser, men likväl ett område där man var tvungen att vara försiktig och på sin vakt. På samma sätt finns ett territorium i mötet mellan klient och socialarbetare där båda parter får färdas fritt, men där de också behöver ha en medvetenhet om sina egna rättigheter och en uppmärksamhet kring sina egna handlingar och vad dessa handlingar förmedlar till den andre. Snarare än en utmålade gräns där klienten är på ena sidan och socialarbetaren på den andra så finns här, som Austin et al. (2006) ser det, ett gemensamt utrymme där de båda möts (Austin et al. 2006).

Snarare än att ställa sig frågor så som “Överskrider jag en gräns nu?” och “Vad händer om jag inte gör det?”, så skapar territorium-metaforen ytterligare frågor för socialarbetaren i relationsarbetet med klienten, såsom “Känner jag till detta territorium?”, “Vad bör jag vara uppmärksam på?” och “När har jag gått för långt?” (Austin et al. 2006, s. 90-91). Territorium-metaforen erbjuder alltså ett förhållningssätt som inte är lika absolut, i avgörandet om vad som är lämpligt kontra icke lämpligt, som den traditionella gräns-liknelsen och fångar istället, enligt forskarna, den dynamiska aspekten av klientrelationen (Austin et al. 2006).

Teoretiska Utgångspunkter

I detta avsnitt kommer de teoretiska utgångspunkter, som ligger till grund för analysen, att presenteras. Först presenteras Max Webers idealtyper för social handling. Därefter redogörs för Alain Topors resonemang kring professionalitet och meningsfulla regelbrott. Dessa teorier har valts på grund av att de tillsammans utgör ett bra verktyg för att analysera motiveringen bakom handlingar i ett socialt sammanhang.

Webers idealtyper för socialt handlande

Weber (1983) definierar som utmärkande för social handling att personen som utför handlingen motiveras utifrån samspelet med andra människor - deras beteende och handlingar - och orienterar sig efter detta. En "handling" avser alltså ett mänskligt förhållningssätt, då individen använder sig av en subjektiv tolkning i sitt handlande (Weber 1983).

Enligt Weber (1983) finns det fyra idealtyper av handlingar, samt olika meningar med respektive handling. Idealtyperna är menade att användas som ett verktyg för att analysera ett visst fall eller beteende som sedan jämförs med idealtyperna för att se inom vilken idealtyp handlingarna hamnar (Weber 1983). Det finns de handlingar som har en avsikt men ingen intention, det vill säga att handlingen är målet i sig. Detta benämner Weber som en *värderationell* handling. Andra gånger är handlingen vad Weber betecknar som *målrationell*, det vill säga att den är ett steg på vägen mot ett önskvärt resultat, eller *mål*, längre fram. (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Weber (1983) beskriver att hans teori vilar på fyra olika sätt att handla i sociala sammanhang. Dessa är målrationell handling, värderationell handling, affektiv handling, samt traditionell handling.

Eftersom syftet med denna studie är att belysa hur socialsekreterare medvetet reflekterar i, och kring, sin relation med klienten så har affektiv och traditionell handling exkluderats. Detta på grund av att affektiv handling refererar till omedvetna, impulsstyrda eller spontana handlingar där den handlande agerar impulsivt utifrån känslor eller ideologi. Liknande refererar traditionell handling till vanemässiga och oreflekterade handlingar som utförs för de ska utföras. De motiveras ofta av regler och riktlinjer som beskriver hur en viss situation ska hanteras (Weber 1983). Studien ämnar alltså klarlägga den medvetna processen i de beslut som tas. En inkludering och analys av affektiva och traditionella handlingar i analysen anses

därför vara överflödig. Nedan beskrivs Webers (1983) *målrationell* och *värderationell* handling.

En målrationell handling är en medveten handling som utförs för att uppnå något, vilket i socialt arbete ofta innefattar att klientens situation på något sätt ska förbättras. Detta tar sig uttryck i att socialsekreteraren tar ett beslut (handling) för att klienten ska få en viss insats (mål) (Weber 1983). Denna typ av handlingar är av relevans för denna studie då de förklarar handlingar där socialsekreterarna har en önskan om att uppnå något längre fram i tiden.

Genom en värderationell handling så är det handlingen i sig som är målet. Det är med andra ord motiverat att handla. De handlingar som enklast kan tas som exempel för en värderationell handling är de som syftar att bryta ett förlopp, till exempel att försöka hejda klienten från att göra något som kan åsamka denne skada. Värderationellt handlande är handlingar som utgår från en medveten tro på det etiska egenvärdet hos ett beteende oberoende av handlingens konsekvenser (Weber 1983). Inklusionen av värderationella handlingar bidrar till analysen på så sätt att dessa hjälper att identifiera och namnge de handlingar som socialsekreteraren utför utifrån sin etiska övertygelse snarare än organisationens riktlinjer eller utifrån ett framtida mål.

Weber (1983) gör denna distinktion mellan olika typer av handlingar för att medvetengöra att alla handlingar inte har samma innebörd, samt att visa att handlingar bygger på de normer som dominerar i kontexten, inom vilken handlingarna utförs. Weber (1983) lyfter också att en handling inte är endast, till exempel, målrationell eller värderationell, utan att varje handling har inslag av två eller fler olika rationaliteter. Teorin är av relevans för studien då den försöker skapa förståelse för varför en person agerar på ett visst sätt – vad som är den drivande motiveringen bakom beslutet att göra något (Weber 1983).

Meningfulla regelbrott

Topor (2007) redogör för åtgärder som främjar återhämtning för personer med allvarlig psykisk ohälsa, som ligger utanför den traditionella professionella rollen i socialt arbete. Till dessa åtgärder räknar Topor (2007) sociala handlingar som går utanför det rutinmässiga tillvägagångssättet som karakteriserar handläggning inom myndigheter, samt handlingar som utanför den klientrelationens kontext anses vara "vardagliga". Dessa handlingar innebär ofta

att den professionelle släpper sin roll som myndighetsutövare för att möta klienten på ett interpersonellt plan (Topor & Borg 2007).

Att vara agera professionellt inom socialt arbete har traditionellt inneburit att en förhåller sig till de regler och riktlinjer som finns inom verksamheten, samt att socialarbetaren prioriterar evidensbaserade metoder i sina beslut rörande vilken eller vilka insatser som är aktuella. Vidare har klientrelationen traditionellt definierats av en distans, som ett resultat av den professionelles strävan att förhålla sig objektiv i ärendet och gentemot klienten. Topor (2007) förespråkar dock ett annan professionalitet som istället tar vara på och drar nytta av de fördelar som kommer med upprättandet av en god relation mellan klient och professionell. Topor (2007) menar att en god klientrelation kan öppna upp för alternativa sätt att nå framgång i förändringsarbetet med klienten.

För att uppnå och upprätthålla denna relation finns vissa handlingar, värderingar och tillvägagångssätt, hos socialarbetaren, som inte är förenliga med den traditionella synen på professionalitet. Dessa ingår i vad Topor (2007) kategoriserar som *meningsfulla regelbrott*. Dessa regelbrott är inte nödvändigtvis planerade handlingar, utan är ofta spontana handlingar som socialarbetaren utför därför att det känns rätt (Topor & Borg 2007).

Topor (2007) lyfter bland annat *särbehandling* som ett exempel på ett sådant regelbrott. Med detta innebär att socialarbetaren gör mer för en viss utvald klient i syftet att upprätthålla en god klientrelation. Vidare är ett annat regelbrott att tidsramarna för möten och samtal med klienter underordnas klientrelationen. Detta innebär att den professionelle prioriterar relationen med klienten i fråga och kan ta sig uttryck i att den professionelle går över tiden vid ett visst tillfälle för att främja den interpersonella relationen med klienten. Ytterligare regelbrott inkluderar, bland annat, kontakt utanför ramarna för organisationen, samt beteenden från socialarbetarens sida som ämnar att jämställa denne med klienten och därmed utjämna det maktförhållande som föreligger i klientrelationen. Detta kan manifesteras sig genom att socialarbetaren delar med sig av sina egna tillkortakommanden eller personliga upplevelser, med klienten (Topor & Borg 2007).

Dessa meningsfulla regelbrott uppfyller alltså en funktion, vilken är att relationen med klienten förbättras. Därmed förbättras också möjligheterna för ett framgångsrikt förändringsarbete. Vidare sänder dessa regelbrott ett budskap till klienten om att denne blivit

sedd, att socialarbetaren berörts av det som klienten delat med sig av och att socialarbetaren sett personen bakom klienten, en människa med förmågan att förändras. Ett brott mot regler och rutiner är en markering mot systemet, mot organisationen – en markering att någonting inte fungerar. Att agera utanför organisationens ramar är trots allt en risk för den professionelle. De meningsfulla regelbrotten kan enligt Topor (2007) ses som ett komplement till de redan existerande reglerna och rutinerna. Topor (2007) resonerar att dessa handlingar, dessa brott mot regler och rutiner som faktiskt hjälper klienten och främjar förändringsarbetet, istället för att tystas och sopas under mattan, bör ändra vår syn på “... vad som är professionellt arbete och på hur stöd, service och behandling bör utformas utifrån ett användarperspektiv” (Topor & Borg 2007, s. 65).

Metod

I detta avsnitt kommer jag att redovisa studiens val av metod, det tillvägagångssätt och de överväganden som ligger till grund för insamling och analys av den empiriska datan. Inledningsvis presenteras valet av, och argument för, metodologisk ansats. Därefter presenteras val av insamlingsmetod, samt urval. Sedan följer genomförande av insamling av data och analys av denna. Slutligen diskuteras det empiriska underlagets tillförlitlighet, metodens förtjänster och begränsningar, samt min egen förförståelse av ämnet.

Kvalitativ metod

Jag har utifrån ämnet som behandlas och studiens syfte utgått från en kvalitativ ansats. Kvalitativa studier är fördelaktiga bland annat när det talade ordet är det som studeras. Kvalitativ forskning kännetecknas av så kallad induktion, och tolkning, enligt Alan Bryman (2011). Induktion innebär, kort sagt, att det material som framkommer i intervjuerna styr studien och att det är ur detta material som slutsatser dras, och generaliseringar, om möjligt, skapas. Detta till skillnad från vad Bryman (2011) benämner som deduktiv ansats där forskaren eller forskarna har en hypotes eller teori som skall testas mot det insamlade materialet. I denna studie har en abduktiv ansats tillämpats i arbetet. En så kallad abduktiv ansats innebär en växelverkan mellan induktion och deduktion, där teorier hjälper forskaren att rikta sina observationer. Med hjälp av dessa observationer kan forskaren sedan specificera teorier som är relevanta för studien (Svensson 2015).

Semistrukturerad intervju

I denna studie har semistrukturerade intervjuer valts som metod för insamling av data. Valet av metod har utgått från studiens syfte. Att en intervju är semistrukturerad innebär att forskaren inte är lika begränsad, berörande intervjuens förfarande och innehåll, som vid en strukturerad intervju. Forskaren eller intervjuformen, beroende på hur en ser på saken, är med andra ord mer flexibel än till exempel strukturerad intervju och det finns ett större utrymme för avvikelser från det planerade förfarandet. Semistrukturerade intervjuer är dock mer strukturerade än så kallade ostrukturerade intervjuer, som ibland kan utgöras av en fråga allena ställd av forskaren, och att denne sedan låter respondenten associera fritt (Bryman 2011). Den främsta anledningen till att semistrukturerad intervju har valts som insamlingsmetod för denna studie är att det inledningsvis fanns ett specifikt område av socialt

arbete som jag ämnade att analysera. Vidare formulerades en frågeställning som ansågs för specifik för att kunna besvaras genom ostrukturerade intervjuer. Intervjuguiden (se bilaga 3) var därför tvungen att innefatta vissa specifika frågor, men med utrymme för respondenten att prata fritt. Den semistrukturerade intervjun ansågs därför som den mest relevanta metoden att använda sig av i denna studie.

Urval

Ett målstyrt urval har tillämpats i sökandet efter respondenter i denna studie. Kort sagt innebär detta att forskaren gör sitt urval av respondenter utifrån en ambition att svara på studiens frågeställning – forskningsfrågorna styr urvalet (Bryman 2011). Anledningen till att jag valde socialsekreterare på socialförvaltningen, med huvudsakligt fokus på klienter med missbruksproblematik, är att en inklusion av socionomer utanför socialtjänsten skulle ställa krav på ett bredare perspektiv, vilket i sin tur skulle försvåra specificeringen av problemet som undersöks, samt teorierna som tillämpas. Arbetet med att handlägga ärenden, som karaktäriseras av bland annat långvarig kontakt och ett uppbyggande av en relation mellan klient och socialsekreterare, präglas av en tydlig kontrast mellan myndighetsutövning och interpersonella relationer. Denna yrkesgrupp ansågs därför särskilt intressant för ämnet som studeras. Vidare valdes socialsekreterare inom socialförvaltningen, som handlägger ärenden där missbruksproblematik är en faktor i arbetet, för att uppnå en homogenitet bland intervjupersonerna.

Tre urvalskriterier formulerades utifrån studiens syfte:

- 1) Intervjupersonen ska vara socialsekreterare på socialförvaltningen.
- 2) Intervjupersonen ska regelbundet arbeta med klienter med missbruksproblematik.
- 3) Intervjupersonen ska vara examinerad socionom.

En typ av målstyrt urval är så kallat snöbollsurval vilket är vad jag använt mig av för att hitta respondenter som kan svara på mina forskningsfrågor. Ett snöbollsurval innebär att forskaren inleder med att intervjua en respondent, och att forskaren, i samband med denna första inledande intervju, frågar respondenten om namn och kontaktuppgifter till andra personer som besitter relevant kunskap och/eller erfarenheter för det som studeras. Denna process upprepas till det att forskaren anser sig ha ett tillräckligt antal respondenter (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015).

Syftet med denna studie är att öka förståelsen för hur socialsekreterare resonerar kring klientrelationen och de strategier som används för att skapa och upprätthålla kontakt med klienter som missbrukar, samt vilka svårigheter som socialsekreterare upplever i och med skapandet och upprätthållandet av klientrelationen. Utifrån en ambition att få min frågeställning besvarad så bestämdes att kontakta en socialförvaltning i södra Sverige, där jag sedan tidigare haft kontakt med en socialsekreterare. Jag bad denne om kontaktuppgifter till personer inom verksamheten som uppfyllde mina urvalskriterier. Jag fick kontaktuppgifter till två potentiella intervjupersoner. Ett e-mail, med bifogat informationsbrev (se bilaga 1), skickades till respektive potentiell respondent i samband med en första kontakt. Efter avslutad intervju så bad jag om kontaktuppgifter till andra socialsekreterare, som uppfyllde mina urvalskriterier. Jag upprepade denna förfrågan i de två nästkommande intervjuerna. Detta resulterade så småningom i att jag hade fem socialsekreterare från två olika socialförvaltningar.

Genomförande

I denna studie kommer samtliga respondenter att benämnas som socialsekreterare. De respektive socialsekreterarnas klient-grupper skiljer sig någorlunda rörande den problematik som förekommer bland klienterna, men samtliga socialsekreterare hanterar ärenden där missbruk antingen är det huvudsakliga problemet, eller en del av en mer komplex situation. Då de fem respondenterna arbetar med myndighetsutövning inom socialtjänsten så är också arbetssätten, det vill säga de uppgifter som ingår i uppdraget och sättet på vilket dessa utförs, likartade.

Som nämns i stycket om valet av semistrukturerade intervjuer, så var intervjuguiden (se bilaga 3) tvungen att innehålla specifika frågor till respondenterna. Detta för att adekvat kunna besvara studiens frågeställning. Övergripande teman skapades utifrån den preliminära frågeställningen. Därefter skapades subteman till dessa, utifrån vilka jag kunde formulera följdfrågor relativt fritt. En viss svårighet förelåg dock i att inte göra frågorna så specifika att de kunde tolkas som ledande. Till hjälp i att formulera frågorna och skapa struktur i intervjuguiden hade jag Steinar Kvaales (1996) exempel på nio frågekategorier. Att ha dessa frågekategorier till hands under själva intervjun visade sig vara hjälpsamt, då de underlättade att ställa följdfrågor och därmed uttömma ett visst ämne som togs upp.

Jag genomförde en pilotintervju med min kontakt på socialförvaltningen, för att försäkra mig om att intervjuguiden lämpade sig för studiens syfte, att frågorna var tydliga och välformulerade. På grund av covid-19-pandemin så skedde intervjuerna på Zoom, som en säkerhetsåtgärd. Att genomföra en pilotintervju gav mig möjlighet att inför de nästkommande intervjuerna anpassa mig efter dessa förutsättningar. Pilotintervjun tjänade också det syfte att jag fick öva rollen som intervjuare, samt få en uppskattning för tidsåtgången på intervjun, utifrån de frågor jag hade. Tidsåtgången för intervjun bedömdes vara mellan 40-60 minuter och det var denna tid jag förhöll mig till i de andra intervjuerna. Utifrån det som framkom i pilotintervjun reviderades och kompletterades intervjuguiden med frågor som ytterligare tjänade studiens syfte. Ett stycke ur pilotintervjun transkriberades vilket gav insikter om hur jag som intervjuare kunde förbättra mitt tillvägagångssätt och beteende under intervjun, däribland insikten om att inte ta för mycket plats i intervjun, samt att tillåta längre pauser. Att undvika att instämna när detta inte var nödvändigt underlättade också transkriberingen av intervjun, då ljudupptagningen av intervjupersonens utsagor och yttranden blev tydligare.

Intervjuerna inleddes med en presentation av mig själv, genomgång av informationsbrevet och förklaring av syftet med studien. Respondenten informerades återigen om att deltagandet var frivilligt, att denne när som helst kunde avbryta sin medverkan samt om hur uppgifterna som framkom skulle komma att behandlas. Därefter följde insamling av samtycke för inspelning av samtalet följt av inhämtning av formellt samtycke för deltagande i studien. Samtycke till deltagande samlades in genom att jag läste upp samtyckesblanketten, och respondenten i fråga bekräftade sitt samtycke genom att säga "ja" eller "instämmer".

I slutet av intervjun tackades respondenterna för sitt deltagande och de fick möjlighet att uttala sig om vad de ansåg om frågorna och intervjuens form och utförande. Här lämnades också utrymme åt respondenterna att förklara eventuella missförstånd eller förtydliga svar som de gett under intervjuens gång. Försök att förebygga eventuella missförstånd under intervjuens gång skedde genom följdfrågor ("om jag tolkar dig rätt, så [...]. Stämmer det?") och längre pauser efter besvarade frågor.

För att underlätta transkriberingen, och för att försäkra mig om att reflektioner kring det som sagts under samtalen inte går förlorade, så har transkriberingen skett inom 72 timmar efter att intervjuerna genomförts. Transkribering har skett på så sätt att allt som sagts under intervjun, inklusive eventuella utfyllnadsord- och -ljud så som "Mm..." och "Ehm...", et cetera, har

transkriberats. Detta beslut, att transkribera allt som sägs verbatim och att inkludera till synes oväsentliga detaljer, utgår från en strävan att försäkra mig om att inget innehåll i intervjuerna går förlorat.

Bearbetning och analysmetod

Jag har i detta arbete använt mig av tematisk analys som metod för bearbetning av materialet. Detta tillvägagångssätt utgår från **Virginia** Braun och Victoria Clarkes formulering av tematisk analys som beskrivet i deras artikel om användandet av tematisk analys i psykologi (Braun & Clarke 2006). Vidare har Rennstam och Wästerfors (2015) instruktioner kring sortering, reducering och argumentering använts i planeringen av analysen. Tematisk analys valdes utifrån två aspekter - studiens syfte och frågeställning, samt det material som framkommit i intervjuerna.

Efter att ha transkriberat, och noggrant läst igenom de transkriberade intervjuerna – fas ett – så påbörjades arbetet med att anteckna teman och koder i materialet, samt egna reflektioner och idéer kring hur respektive kod eller tema kunde användas – fas två. Materialet lästes igenom återigen, med syftet att identifiera de stycken som kunde korreleras med de producerade koderna.

Därefter började jag söka efter teman – fas tre. Jag började med att analysera och jämföra de koder jag redan hade, för att se om dessa kunde ingå i ett övergripande tema. Till hjälp ritade jag upp så kallade *mind-maps* för att lättare se sambandet och samspelet mellan de olika temana samt uppbyggnaden av varje individuellt tema. Somliga av koderna, som inte kunde ingå i de teman som skapats, hamnade i ett eget avskilt “tema”, där de förblev under resterande analys.

Fas fyra av analysarbetet innebar en omarbetning av temana. Jag hade vid det här laget delat in samtliga koder i tillhörande teman, bortsett från de förenämnda som inte kunde ingå någonstans. Än en gång granskades varje tema och dess tillhörande koder. Detta steg av analysen resulterade så småningom i att två av temana valdes bort, då de inte ansågs relevanta för syftet med studien eller inte ansågs vara kompatibla med de teoretiska ansatserna. För att förtydliga så valdes dessa teman och koder inte bort för att de motsäger en viss teori, utan för

att de inte kunde analyseras utifrån de valda teorierna. Än en gång lästes intervjuerna igenom för att se ifall någon data kunde ingå i den nya tematiska kartan.

I fas fem omarbetas, definieras och "raffineras" de kvarstående temana ytterligare. Jag lade in varje kod och tillhörande stycke, inom respektive tema, i ett dokument där jag kompletterade dem med en narrativ kommentar och organiserade dem på så sätt att innebörden av det övergripande temat blev tydligt. Denna fas tjänade två syften: ett, att för mig själv klargöra vad det är datan berättar och därmed öka min egen förståelse för materialet, och två, att göra materialet begripligt för läsaren. Det var i denna fas som de slutgiltiga begreppen eller fraserna för respektive teman fastställdes. Dessa utgjorde sedan namnen på rubrikerna i analysavsnittet, nedan. Slutligen, i fas sex, så valdes de mest deskriptiva citaten och tillsammans med kommentarerna från fas fem så arbetades det bearbetade materialet in i analysavsnittet, där det kompletterades med referenser till relevanta teorier och tidigare forskning.

Metodens förtjänster och begränsningar

Att använda sig av kvalitativ ansats i sin forskning har uppenbarligen både fördelar och nackdelar. Likaså har semistrukturerade intervjuer, som metod för insamling av empiri, sina förtjänster och begränsningar. Här redovisar jag för den kritik som riktats mot, samt de argument som lyfts för, dessa metodologiska val.

Bryman (2011) tar upp kritiken som riktats mot kvalitativ metod. Bland dessa hör till att kvalitativ forskning anses vara alldeles för subjektiv och öppen för felaktiga eller irrelevanta tolkningar av empiri (Bryman 2011). Ytterligare kritik mot kvalitativa metoder, som berör arbetsprocessen, har riktats mot transparensen i kvalitativa studier. Kritiker inom kvantitativ forskning menar att det i stor omfattning är svårt att i en kvalitativ undersökning hur forskaren har gått tillväga och hur denne kommit fram till sina slutsatser. Bryman (2011) lyfter hur detta står i stark kontrast till de omfattande redogörelser om urval i kvantitativa studier. Bryman (2011) hävdar, dock, att en utförlig beskrivning av hur respondenterna valts ut i en kvalitativ studie kan tolkas uppfylla de krav som ställs av kvantitativa forskare (Bryman 2011).

Vidare anser somliga kvantitativa forskare att det är alldeles för svårt att replikera en kvalitativ studie, samt att resultaten från en sådan sällan är generaliserbara. Kritikerna menar

att forskaren själv, i kvalitativa studier, är en starkt bidragande faktor i insamlingen av empiri – att denne påverkar hur respondenterna betar sig genom sin ålder, kön och personlighet – och att detta försvårar möjligheten att replikera studien (Bryman 2011). Det går dock att argumentera för att detta är en av kvalitativ forsknings styrkor, att genom sitt beteende kunna skapa en atmosfär under intervjuens gång som tillåter för respondenten att dela med sig av sina erfarenheter och upplevelser. Bristen på, eller svagheter berörande, generaliserbarhet i kvalitativa studier har också varit föremål för kritik. På grund av den kvalitativa forskningens karaktär så är det inte möjligt att på samma sätt som i kvantitativ forskning generalisera resultaten till populationen som har studerats. Bryman (2011) lyfter argumentet att kvalitativ forskning, i större omfattning, inte är tänkt att generaliseras till populationer, utan till teorier. Återigen har Lincoln och Guba (1985) försökt att fånga detta genom att resonera för att begreppet överförbarhet istället används för bedömningen av kvalitativ forskning.

Då syftet med denna studie är att öka förståelsen för hur socialsekreterare resonerar kring klientrelationen och de strategier som används för att skapa och upprätthålla kontakt med klienter som missbrukar, samt vilka svårigheter som socialsekreterare upplever i och med skapandet och upprätthållandet av klientrelationen så har jag ansett det som mest lämpligt att genomföra intervjuer för att samla in empiri. Som nämnt föregående är intervjuer inte utan sina begränsningar. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015) beskriver hur intervjuer allena i många fall inte räcker som insamlingsmetod. Författarna argumenterar, ur en etnografisk utgångspunkt, att intervjuer, vid undersökandet av ett fenomen, bör kompletteras med observationer av miljön som forskaren undersöker. Vidare är intervjuer föremål för vad Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015) kallar för “impression management”, vilket innebär att intervjupersonen tar tillfället i akt att imponera på intervjuaren (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015). I samma ven, så föreligger risken att det som intervjupersonen säger, eller inte säger, påverkas av påtryckningar från verksamheten som denne arbetar för. Här kan återigen argumenteras för att det som tidigare togs upp som en kritik av kvalitativa metoder, snarare är en fördel med intervjuer, nämligen att forskaren skapar en atmosfär, en miljö, där respondenten känner att denne kan dela med sig av sin verklighet.

Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2015) resonerar kring vilka styrkor intervju, som insamlingsmetod av empiri, har. Författarna beskriver hur intervjuer tillåter att forskaren, genom att använda sig av intervjuer, kan få höra flera personers reflektioner kring ett samhällsfenomen på kort tid (Eriksson-Zetterquist 2015). Det är med andra ord, i viss

bemärkelse, en effektiv metod. En intervju tjänar till analys av respondentens språkbruk, normer, emotioner eller till att studera ett sammanhang där någon av dessa tre faktorer är relevanta för det som undersöks (Eriksson-Zetterquist 2015). Utifrån ovanstående resonemang kan intervjuens möjliggörande att möta personer som de är, där de är, ses som metodens främsta styrka.

Studiens tillförlitlighet

I bedömningen av kvaliteten på en kvalitativ studie så lämpar det sig inte alltid att använda sig av validitet, reliabilitet och generaliserbarhet - de tre kriterier som traditionellt används i kvantitativa studier. Metodologiforskarna Yvonna Lincoln och Egon Guba (1985) föreslår två grundkriterier som de anser lämpligare att använda i bedömningen av en kvalitativ studie. Den huvudsakliga anledningen till att Lincoln och Gubas (1985) kritiska hållning gentemot reliabilitet- och validitetsbegreppen är att dessa kriterier förutsätter att det finns en enda korrekt tolkning av verkligheten som studeras. Lincoln och Guba (1985) menar istället att det kan finnas flera beskrivningar av denna verklighet, och genom att använda andra begrepp, och därmed fokusera på flera aspekter av studien, så kan dessa tolkningar tas till vara på. Dessa två grundkriterier är tillförlitlighet och äkthet (Lincoln & Guba 1985). Då äkthet till största del syftar till att bedöma hur studien är till nytta för deltagarna i studien, så kommer jag inte att gå in vidare på detta grundkriterium. Tillförlitlighet, och dess delkriterier, avses däremot att användas för att fastställa kvaliteten på utifrån själva genomförandet av studien - hur materialet har behandlats, hur forskningsprocessen sett ut, vilken medvetenhet forskaren har kring sin påverkan av materialet, samt hur forskaren redovisar sin process. Jag kommer här att ta upp de fyra delkriterier som ingår i tillförlitlighet. Dessa är trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet, samt en möjlighet att styrka och konfirmera att forskaren agerat i god tro.

Trovärdighet, som kan liknas vid intern validitet, syftar till att styrka att det som framkommer i det empiriska materialet faktiskt är det som forskaren har studerat. I detta kriterium ingår bland annat att forskaren har utfört sin studie i enlighet med de regler som finns (Lincoln & Guba 1985). Hit till räknas bland annat etiska regler som säkerställer att informationen som samlats in, till exempel, inte har manipulerats på något sätt. Vidare ingår i detta kriterium att forskaren säkerställer att det som framgår av resultaten stämmer överens med den sociala verklighet som denne studerat. Detta säkerställande sker genom så kallad respondent-validering – att forskaren, efter att resultaten har sammanfattats, förmedlar dessa till

respondenterna för att bekräfta att forskarens tolkning stämmer överens med respondenternas bild av verkligheten (Lincoln & Guba 1985). Att använda sig av mer än en metod eller datakälla i studien är ytterligare ett sätt att säkerställa trovärdigheten av studien – triangulering. Ett exempel på detta skulle kunna vara att en etnografisk studie (observation) kompletteras med en intervju för att säkerställa att forskaren uppfattat det som observerats korrekt.

I utförandet av denna studie har regler och riktlinjer, utformade för kvalitativa studier, beaktats. Likväl har etiska överväganden gjorts för att säkerställa att även dessa krav på arbetet uppfylls. Dock har ingen respondentvalidering genomförts, vilket "sänker" trovärdigheten. Inte heller har triangulering använts för att styrka resultaten. Det går att argumentera för att följdfrågor och en uttryckt önskan om förtydligande av svar, under intervjun, har stärkt trovärdigheten. Genom att under intervjun kontrollera så att jag uppfattat respondenten korrekt så kan tolkningen av dessa svar anses stämma överens med hur respondenten uppfattar verkligheten.

Det andra kriteriet överförbarhet relaterar till huruvida resultaten som framkommer i studien, kort sagt, har någon nytta utanför den unika kontext inom vilken den är skriven. Med andra ord ställs här krav på att forskaren gör en så fyllig beskrivning, av den sociala verkligheten som undersökts, som möjligt (Lincoln & Guba 1985). Denna beskrivning tjänar som en "databas" som andra personer, som forskar om eller är intresserade av att ta reda på hur väl resultaten kan överföras till en annan kontext eller miljö. För att uppfylla detta krav så krävs en strävan hos forskaren att, så utförligt och detaljrikt som möjligt, beskriva den miljö som undersöks. En grundlig analys samt en genomarbetad intervjuguide, som syftar till att fånga det mångfacetterade, är ett sätt att höja överförbarheten i en studie. Genom att formulera en intervjuguide som jag anser lyfter de olika aspekterna av klientrelationen, aktivt delta i intervjun och ställa följdfrågor, samt inkludera dessa data i analysen så anser jag att studiens överförbarhet stärks.

Det tredje kriteriet - pålitlighet - ställer krav på att forskaren i fråga redovisar sitt tillvägagångssätt så transparent som möjligt, att samtliga faser av forskningsprocessen såsom problemformulering, val av deltagare, anteckningar, transkriberade intervjuer, et cetera, redovisas. Lincoln och Guba (1985) argumenterar också för ett delkriterium inom pålitlighetskravet, vilket är att kollegor eller medstudenter granskar dessa dokument (anteckningar,

utskrifter) för att bedöma kvaliteten på de procedurer som skett under arbetets gång (Lincoln & Guba 1985). I denna uppsats så har inte mina anteckningar redovisats. De transkriberade intervjuerna har inte heller kontrollerats av någon medstudent. Utifrån Lincoln och Gubas (1985) argument, och instruktioner, så sänker detta studiens pålitlighet. Dock har samtliga steg av insamlade av data, val av respondenter och analysförfarande redovisats tidigare i detta avsnitt, vilket jag anser bidrar till att höja studiens pålitlighet.

Slutligen innebär en möjlighet att styrka och konfirmera att forskaren till högsta möjliga mån säkerställer att denne agerat i god tro, och att det framgår i studien att forskaren inte medvetet låtit personliga värderingar eller de valda teorierna styra arbetet och påverka slutsatsen (Lincoln & Guba 1985). Det går inte att uppnå fullständig objektivitet i samhällslig forskning, men genom att vara medveten om sina egna föreställningar och värderingar så ökar forskaren möjligheten till att styrka och konfirmera. Genom att ha denna medvetenhet kring egna föreställningar och värderingar, under utformningen av intervjuguiden och under intervjuerna som genomförts, så anser jag att studien, också i detta avseende, uppfyller kraven på tillförlitlighet.

Förförståelse

Förförståelsen för det som behandlas i studien ligger också till grund för valet av ämne att studera, samt val av metodologisk ansats. Jag har vid ett tidigare skede i socionomprogrammet tillbringat en del av min praktik på en socialförvaltning, där intresset för relationen mellan klient och socialsekreterare väcktes. Vidare blev jag varse om komplexiteten i den professionella relationen, att det inte alltid är självklart hur socialsekreteraren bör agera och förhålla sig till denna relation.

Forskningsetiska överväganden

Vetenskapsrådets (2002) forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning ställer krav på ett övervägande kring huruvida den nytta som studien bidrar med överväger den eventuella negativa påverkan på respondenterna och andra som berörs av studien (Vetenskapsrådet 2002). I övervägandet kring ifall resultaten av min studie är tillräckligt samhällsnyttig, för att överväga den negativa påverkan som de delaktiga individerna kan ha upplevt, så kommer jag fram till att min studie uppfyller de etiska krav som ställs. Jag kommer att gå in på detta mer nedan.

Vetenskapsrådets (2002) fyra forskningsetiska principer är också att förhålla sig till. Dessa består av informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet, nyttjandekravet.

Informations-

kravet innebär att respondenterna informeras om att deltagandet är frivilligt och att de har rätt att avbryta sin medverkan (Vetenskapsrådet 2002). Detta krav uppfylls genom att jag, i början av varje intervju, informerade intervjupersonerna om att de när som helst kunde avbryta intervjun om de inte skulle känna sig bekväma med intervjun på något sätt.

Samtyckeskravet ställer ytterligare krav på frivillighet och reglerar faktorer såsom otillbörlig påtryckning från de som genomför studien (ibid.). Inledningsvis i varje intervju så efterfrågades samtycke från intervjupersonen, både för att genomföra intervjun och för att spela in den. Jag anser inte heller att ett sådant maktförhållande förelegat mellan mig och socialsekreterare att detta tillvägagångssätt skulle anses otillräckligt beaktande av eventuella otillbörliga påtryckningar.

Det tredje kravet, konfidentialitetskravet, innebär att känsliga uppgifter om, och från, respondenten skall hanteras på så sätt att intervjupersonen inte far illa i och med publicering (ibid.). Genom att anonymisera respondenterna, genom fingerade namn så minskas risken avsevärt för att publiceringen av studien kommer innebära men för intervjupersonerna. Uppgifter om de klienter som socialsekreterarna är i kontakt med är inte relevanta för studiens syfte. Om en socialsekreterare mot förmodan skulle ha nämnt någon klient vid namn eller uppgett andra uppgifter som kan kopplas till klienten i fråga så skulle även denna information att anonymiseras.

Den återstående principen att ta i beaktning vid ett arbete av detta slag är det så kallade nyttjandekravet, vilket kort sagt innebär att de insamlade uppgifterna om enskilda personer endast får användas för forskningsändamål och inte användas i kommersiellt syfte eller i beslut som direkt påverkar den enskilde (ibid.). Detta krav uppfylls, så att säga, parallellt med studiens genomförande genom att jag inte använder dessa uppgifter till något annat än som empiriskt underlag för studien.

Resultat och analys

Presentation av respondenter

Jag har intervjuat fem socialsekreterare som arbetar inom enheter där missbruk utgör den huvudsakliga problematiken, eller är ett återkommande inslag, i klientgruppens problematik. Yrkeserfarenheten av myndighetsutövning och handläggning av ärenden där klientens missbruksproblematik är i fokus varierar mellan 1 år till 5. Samtliga av respondenterna har längre yrkeserfarenhet än så då de har arbetat inom andra områden av socialt arbete, och flera av socialsekreterarna har arbetat med missbruk i andra former än inom myndighet.

Socialsekreterare A: Arbetar på socialtjänstens vuxenenhet som socialsekreterare med förebyggande arbete för att förhindra eventuell tvångsvård av personer med missbruksproblematik. Har arbetat inom socialt arbete med missbruksproblematik sedan 1999.

Socialsekreterare B: Arbetar på socialtjänstens vuxenenhet som utredande socialsekreterare. Har arbetat inom socialt arbete med missbruksproblematik sedan 2010.

Socialsekreterare C: Arbetar på socialtjänstens vuxenenhet som utredande socialsekreterare. Har arbetat inom socialt arbete med missbruksproblematik sedan 2008.

Socialsekreterare D: Arbetar på socialtjänstens vuxenenhet som utredande socialsekreterare. Har arbetat inom socialt arbete med missbruksproblematik sedan 2015.

Socialsekreterare E: Arbetar på socialtjänstens vuxenenhet som utredande socialsekreterare. Har arbetat inom socialt arbete med missbruksproblematik sedan 2019.

En professionell relation

Resultaten i min studie visar att socialsekreterarna beskriver relationen mellan klient och socialsekreterare som svårdefinierad. Detta på grund av hur mångfacetterad klientrelationen är och hur den påverkas av andra faktorer av arbetet. Socialsekreterarna i min studie vittnar om att det finns flera utmaningar i att förhålla sig till klientrelationen, bland annat på grund av maktförhållandet som råder mellan klient och socialsekreterare, samt på grund av flertydigheten i vad som utgör en professionell klientrelation.

Att vara professionell

Socialsekreterarna är samstämmiga i beskrivningen av ett professionellt bemötande, och vad som ingår i att vara professionell. En återkommande åsikt är att med respekt bemöta klienten, att lyssna på vad klienten berättar om och tänker kring sin situation, samt informera klienten om det denne behöver veta ingår i att vara professionell i sitt bemötande.

Att man är sakkunnig, att man känner till vad man kan göra, vart ramarna går och var begränsningen är. Man känner till sitt handlingsutrymme. Man håller sig adekvat i kontakten. Bli inte för privat, men kan ändå vara medmänsklig. Det låter så, det låter bara som massa fina ord, men professionalitet är ju att jag är min profession, men klienten ser också vem jag är som person i professionen.

Socialsekreterare C

Detta kan tolkas som att det inom ramen för professionellt socialt arbete finns utrymme för en mer personlig relation mellan klient och socialsekreterare, enligt respondenterna.

Socialsekreterare som intervjuats nämner att det uppstår situationer där den handling som anses gynna klienten och relationen, och därmed ärendet, ligger utanför det professionella arbetet i traditionell bemärkelse eller enligt andra kollegor. Dessa handlingar behöver inte nödvändigtvis vara extrema eller omfattande. I de allra flesta fall handlar det om att utföra vad som kan benämnas vardagliga handlingar. Flertalet av de intervjuade socialsekreterarna nämnde någon situation där en eller flera av dessa rekvisit uppfylldes genom hens handling. Handlingarna varierade från att gå in i en affär och köpa något till klienten, eller ha kontakt med klienten utanför arbetet, till att förhindra ett suicidförsök av en klient:

Jag tänker på en situation där en av mina klienter ringde mig, en tidig morgon och var i upplösningstillstånd, mådde fruktansvärt dåligt, och säger 'jag står på [gatunamn], å tänker hoppa' och då satte jag mig, då sa jag bara: 'men vänta, jag kommer', så satte jag mig i bilen och åkte dit direkt. Där var väl relationen ganska avgörandet för att man väljer att ringa istället för att göra – agera.

Socialsekreterare B

Topor (2007) tar upp några av dessa typer av handlingar, meningsfulla regelbrott, som en socialarbetare kan utföra i syftet att främja återhämtnings- eller förändringsarbetet. Till dessa hör att göra mer för en viss klient än vad som kan förväntas av den professionelle i dennes yrke, att tidsramar underordnas klientrelationen och att ha kontakt utanför ramarna för organisationen, för att nämna ett fåtal (Topor 2007). I citaten ovan beskriver socialsekreterarna handlingar som utifrån Webers (1983) idealtyper för social handling kan tolkas som värderationella handlingar. Socialsekreteraren agerar främst utifrån sin övertygelse om att det är det rätta att göra utifrån ett etiskt perspektiv. Det går utanför ramarna för det professionella arbetet, men på grund av det etiska värdet i handlingen så väljer socialsekreteraren att göra det.

Maktförhållandet

I flertalet intervjuer framkommer att det, i den professionella relationen, finns en maktobalans mellan socialsekreteraren och klienten. Klienten är ofta i behov av stöd och hjälp, och förväntas delge information som bidrar till ärendet. Socialsekreterarna beskriver hur de genom att dela med sig av egna erfarenheter och skämta om sig själva försöker att skapa en mer jämlik klientrelation. Socialsekreterare E beskriver hur hen agerar för att underlätta svåra situationer:

Jag berättar rätt så mycket om mig själv [...] för att jag vill att de ska se det som att jag också bara är en helt vanlig människa, men att jag sitter med lite mer tillgångar till att kunna hjälpa dem. Så, när det passar så berättar jag om mig själv och sen så försöker jag, med klienter som jag märker att det funkar med, att göra jobbiga situationer lite enklare, genom att, ja men att skämta eller skratta eller lätta stämningen ibland för det är ju väldigt ofta misär eller det är väldigt ofta dåligt mående och då försöker jag, ja men ludda till kanterna lite så det blir trevligare.

Socialsekreterare E

Även socialsekreterare D uttrycker att hen, i sin professionella roll som socialsekreterare, innehar vissa befogenheter och en makt som denne utövar på klienten och att hen i vissa situationer försöker att utjämna denna kontrast i makt:

Det är en form av makt, av maktutövande, det är det. Jag är ju en myndighet, och kan jag då få ner den maktbarriären lite, så hade jag ju tjänat mycket på det med vissa, absolut, och med andra måste man dra upp den, för man måste visa var gränserna går.

Socialsekreterare D

Att utjämna maktförhållandet mellan klient och socialsekreterare kan enligt Webers (1983) idealtyper för socialt handlande tolkas som en mål- och värderationell handling där det värderationella argumentet står för att i stunden möta klienten på ett mellanmänniskt sätt, med respekt. Att förhålla sig, och agera, på detta sätt kan också vara en målmedveten handling med syftet att underlätta det framtida samarbetet och som en försäkran att ifall ett impopulärt beslut måste tas, så är relationen stabil nog för ett fortsatt arbete.

Socialsekreterarna i studien uppger att de i de flesta fall har tillgång till tidigare dokumentation om klienten de möter, berörande tidigare behandlingar, insatser, diagnoser, med mera. Socialsekreterarna menar att tanken med inläsningen av denna dokumentation ska underlätta arbetet för både klient och socialsekreterare. Klienten behöver inte upprepa sig, och socialsekreteraren får en överskådlig bild av klientens livssituation. Det finns dock även här utrymme för socialsekreteraren att välja en klientbemötande och eventuellt relationsfrämjande strategi genom att välja att inte ta del av viss dokumentation. Socialsekreterare C förklarar det som följande:

Ofta läser jag inte på så mycket om personen innan jag träffar dem, för att jag tycker det färgar en för mycket. Det färgar mig för mycket i alla fall. För att jag svävar iväg och får en bild av vem de är innan jag ens har träffat dem, så att jag gör hellre det i efterhand. Det brukar jag vara ärlig med, att jag inte har läst. [...] Säger de att det är viktigt att jag ska läsa, så försöker jag göra det och visa på i efterhand att jag har läst och vissa verkar uppskatta det.

Socialsekreterare C

Socialsekreterare C väljer att inte ta del av viss information om klienten för att undvika gå in i mötet med klienten med förutfattade meningar. Ljungberg, Denhov och Topor (2016) tar, ur ett brukarperspektiv, upp hur en paternalistisk inställning hos socialarbetare, eller en föreställning om att denne vet mer än klienten, uppfattades som negativt av respondenterna i studien och därmed som skadligt för relationen (Ljungberg, Denhov & Topor 2016). Att ta ett aktivt beslut att inte läsa den tillgängliga dokumentationen om klienten kan tolkas som vad Topor (2007) benämner som meningsfullt regelbrott. Socialsekreteraren visar, genom att inte ta del av informationen och istället be klienten berätta, att hen vill höra från klienten hur denne beskriver sin situation. Detta kan således förstås som ett sådant meningsfullt regelbrott som Topor (2007) avser, då det är en handling som går utanför det rutinmässiga tillvägagångssättet på myndigheten.

Relationens betydelse för förändringsarbetet

Samtliga socialsekreterare beskriver klientrelationen som väldigt viktig i arbetet. Majoriteten av intervjupersonerna gav exempel på ärenden där relationen från början varit ansträngd, med få framsteg i arbetet, men där, allt eftersom relationen blivit bättre, samarbetet gynnats vilket vidare lett till att klienten fått den hjälp som denne var i behov av.

Tillgång till information

En förutsättning för förändringsarbetet är att klienten delger socialsekreteraren nödvändig information kring sin livssituation för att på så sätt hjälpa socialsekreteraren att göra en professionell bedömning av klientens situation och behov samt ge adekvata förslag på insatser. Det framkommer i intervjuerna att klientens uppriktighet och vilja att ge sanningsenlig information främjar förändringsarbetet. Socialsekreterare B beskriver det följande:

Det blir ju lättare för dem om man har den här relationen [så] att om det händer någonting som kanske inte är enligt planeringen, att de hör av sig och berättar om det, och söker hjälp - söker stöd, liksom. Även om de vet att de kanske inte har gjort de bästa valen, så hör de av sig och berättar om det. Och då är det ju också lättare att prata med dem om det, och motivera dem och hjälpa dem.

Socialsekreterare B

Socialsekreterarna i Sjögrens (2018) studie berättar om hur relationen till klienten möjliggör att väsentlig information om klientens livssituation delges socialsekreteraren. Det ovanstående citatet visar på vikten av att som socialsekreterare fokusera på att bygga en tillitsfull klientrelation för att på så sätt främja förändringsarbetet med klienten. Detta resonemang återfinns hos Dietz och Thompsons (2004) som menar att en strävan efter en säker anknytning till klienten, snarare än att fokusera på att upprätthålla en professionell distans som utgår från en oro kring att klienten kommer till skada på grund av en för nära relation, kan gynna förändringsarbetet.

Vidare finns det dock ingen garanti för att informationen som socialsekreteraren får till sig från klienten är sanningsenlig. Samtliga socialsekreterare som intervjuats har gett uttryck för att det förekommer att klienter talar osanning. Motiveringen bakom detta skiljer sig enligt socialsekreterarna från individ till individ, och situation till situation. Det kan exempelvis vara så att klienten säger det som denne tror att socialsekreteraren vill höra. Det kan också vara i syftet att dölja något som klienten tror kan reducera eller rent av tillintetgöra chanserna till att få den insats eller behandling som denne önskar. Här blir återigen kvaliteten på klientrelationen viktig för förändringsarbetet:

Ibland så berättar de själva efter ett tag, när dom märker att vi kommer bra överens. Då berättar de ju själva att "Jaa, kommer du ihåg när vi pratade om rättsliga problem?." Så blir det ju till sist att dom själva [säger]: "Ja, för du frågade om mina domar, och då sa jag [något], men det var inte sant." Att det med relationen kommer att de är mer ärliga mot en.

Socialsekreterare E

Utifrån vad socialsekreterare E säger så har klientrelationens kvalitet inte bara en effekt på vilka livsområden klienten vill prata om, utan också en effekt på hur mycket hen väljer att berätta och vad hen utelämnar. Även detta stämmer väl överens med resultaten från Sjögrens (2018) studie i vilken de intervjuade socialarbetarna anger att de klienter som de har en bra relation med övervägande är de som väljer att berätta sanningen, även om informationen i sig kan antas påverka dem ofördelaktigt (Sjögren 2018). Således kan resultaten från denna studie indikera på att en god klientrelation ökar sannolikheten att den information som socialsekreteraren från klienten är sanningsenlig, vilken i sin tur kan ha en främjande inverkan på förändringsarbetet.

Att bygga upp en god relation mellan klient och socialsekreterare kan, utifrån Webers (1983) idealtyper för socialt handlande, ses som en målrationell handling då detta i framtiden kan förse socialsekreteraren med information som är relevant för ärendet. Uppbyggandet av den goda relationen kan således ses som en handling med målet att få information och därmed kunna göra en grundlig bedömning, vilket i sin tur ökar sannolikheten för att klienten får rätt behandling.

Klientens uppfattning om organisationen och professionen

Flera av socialsekreterarna beskriver hur de får möta ett visst motstånd från klienterna i vissa situationer, ofta grundade i klienternas tidigare erfarenheter av myndigheten. Att få klientens tillit och att denne litar på att socialsekreteraren vill hjälpa till underlättar i förändringsarbetet i de situationer där socialsekreteraren måste ta ett beslut som inte uppfyller de önskingar och förväntningar som klienten har. Socialsekreterare C beskriver hur klienter, som hen har en bra relation med, kan reagera i en sådan situation:

Om jag kommer med ett förslag eller planering, som för dem känns obekant eller obekvämt, då har de sagt flera gånger att "Ja, men jag litar på ditt ord, att du vill mig väl." Jag kan få det bekräftat att den tilliten som har funnits tillbaka i planeringar vi haft, att de lägger sitt hopp lite på min välvilja, helt enkelt. Att jag inte skulle förespråka någonting som skulle vara dåligt för dem.

Socialsekreterare C

Att bygga upp en stabil klientrelation av ömsesidig respekt förmedlar, enligt socialsekreterarna i studien, att de är ute efter att hjälpa klienten. Inträffar det att socialsekreteraren vid ett senare skede måste ta ett beslut som klienten ser som ett mindre önskvärt alternativ så kan skadan på samarbetet begränsas då klienten är medveten om att socialsekreteraren är på dennes sida. Återigen kan Webers (1983) begrepp *målrationell handling* hjälpa oss att förstå hur klientens inställning gentemot socialsekreteraren i situationen kan ses som ett önskat resultat av det arbete som lagts ner på att skapa en god relation med klienten. I denna kontext kan vi se att "målet" är att samarbetet och det fortsatta förändringsarbetet inte tar skada av ett eventuellt negativt beslut för klienten.

I resultatet framkommer att en god relation med klienten också kan bidra till att ändra hur klienten ser på myndigheten. Eftersom socialsekreteraren i viss mån agerar som representant för myndigheten i sin professionella roll så kan denne ändra klientens uppfattning och åsikt om socialtjänsten. Socialsekreterarna nämner att olika klienter har olika förväntningar på vad som är möjligt i förändringsarbetet och vilka mål som är uppnåbara. Socialsekreterare B beskriver hur klientens tidigare erfarenheter påverkar vad denne har för inställning till det påbörjade arbetet:

Det [finns] ju de som kommer, som kanske inte har gjort en egenansökan, utan kommer hit för att någon har gjort en orosanmälan. Då kan de kanske vara lite uppgivna när de kommer, att: "Jaha, mm, nu är jag här igen och vad ska du kunna göra för mig den här gången som man inte har kunnat gjort tidigare?" [...] Många har ju en bild av hur en socialsekreterare på myndighet ska vara. Man ska vara väldigt fyrkantigt och utgå från lagar och paragrafer och hålla sig till sin formalia och jag tycker att en charm med att sitta på myndigheten är att kunna rubba på den bilden. Det kanske har funnits folk i ditt liv som har varit så, men alla socialsekreterare är inte så.

Socialsekreterare B

Topors (2007) definition av meningsfulla regelbrott innefattar att socialsekreteraren utför vardagliga handlingar för eller med klienten för att styrka relationen. I citaten ovan så nämner socialsekreteraren att förväntningarna hos klienten färgas av dennes tidigare kontakt med myndigheten. Enligt Topor och Denhov (2014) så är det klientens förväntningar, som ett resultat av tidigare upplevelser relaterade till myndigheten, som ger socialsekreterarnas personliga eller vardagliga handlingar, gentemot klienten, den slagkraft de får. Citatet ovan är

ett exempel på när, meningsfulla regelbrott kan användas för att skapa en tillit till socialsekreteraren, en tilltro till myndighetens arbete och därmed inge hopp för det framtida förändringsarbetet.

Socialsekreterarna vittnar om att en förbättrad relation också underlättar i samtalet med klienten kring dennes bakomliggande problematik. Klientens benägenhet att lyssna på socialsekreterarens argument för att specifika aspekter av klientens liv är skadliga eller en del av en större problembild ökar allt eftersom klientrelationen förbättras och en allians skapas. Socialsekreterare E beskriver det på följande sätt:

Ibland är det ju vissa ämnen som de inte alls går in i, eller är extremt ytliga i. Om man märker att det finns en viss problematik, men de bara vill prata väldigt ytligt om just den biten så är det svårt att kunna spinna vidare på det, för att de är så bestämda på att: "Det här handlar det inte om, vi ska inte prata om det" trots att jag kanske upplever det som att det är en jättestor bit av deras problematik. På så vis är det, att det blir svårt om man inte har nån form av relation eller tillit eller allians alls.

Socialsekreterare E

Det som socialsekreterare E tar upp stämmer återigen väl överens med det som framkommer i resultaten av Sjögrens (2018) studier, att en allians med klienten öppnar upp för samtal om sådant som klienten inledningsvis inte anser vara väsentligt för förändringsarbetet och därför är ovillig att prata om.

Svårigheter med klientrelationer

I resultatet är den mest återkommande svårigheten med klientrelationen att förhålla sig till klientrelationens informella aspekter, det mellanmänniska inslaget, samt avgöra när ett övertramp sker. Socialsekreterarna betonar att det på arbetsplatsen, mellan kollegor, finns skilda åsikter kring vad som är ett professionellt förhållningssätt i klientrelationen. Vissa socialsekreterare beskriver hur de försöker upprätthålla en professionell distans till klienten och inte delar med sig så mycket av sig själv, medan andra uppger att de gärna delar med sig av sina egna erfarenheter, men utelämnar detaljer som de inte anser är relevanta. Vidare återger socialsekreterarna att det ibland uppstår missförstånd mellan klienten och socialsekreteraren kring vad relationen innebär.

Att veta vart gränsen går

I intervjuerna framkommer att en god relation med klienten är till fördel för socialsekreterarna i förändringsarbetet. Socialsekreterarna lyfter dock att det i och med upprätthållandet av en god klientrelation föreligger vissa risker. Att vara personlig eller medmänsklig innebär ibland att gå utanför organisationens ramar, såsom till exempel dess riktlinjer eller regler, vilket längre fram kan innebära konsekvenser för ärendet och socialsekreteraren. Att ta relationen utanför organisationens ramar kan bland annat innebära spänningar på arbetsplatsen och oönskad kontakt med klienter utanför arbetstid, uppger socialsekreterarna.

Socialsekreterarna ger i intervjuerna uttryck för att det finns utrymme för att vara personlig i relationen med klienten. Att skapa en tillit i klientrelationen gynnar samtliga parter, menar socialsekreterarna. Samarbetet blir lättare, vilket gagnar förändringsarbetet och bidrar till att detta ger effekt. Den personliga relationen får dock inte bli vad socialsekreterarna i studien refererar till som privat, vilket innebär att relationen antar en primärt vänskaplig och informell karaktär. Åsikterna kring vart denna gräns går, mellan att vara personlig och att vara privat, skiljer sig mellan socialsekreterarna och deras kollegor. Nedan följer Socialsekreterare Ds resonemang kring svårigheter med klientrelationen:

Man märker ju det på vissa samarbetspartners som man kan träffa eller andra kollegor. Ibland så är de lite på gränsen. Jag kan tycka att är man personlig så blir det ändå lite på det ytliga planet. Jag visar mig lite om vem jag är som person, men ingenting av mig som privatperson. Men vissa kanske kan gå lite och gränsa över i vänskapsrelationen, och den tycker jag är farlig.

Socialsekreterare D

Även om uppfattningen kring vart gränsen för klientrelationen bör gå skiljer sig så nämner flera av socialsekreterarna att kollegor kan vara till stor hjälp när situationer uppstår där klienten på något sätt uppför sig olämpligt genom att till exempel skicka hotfulla eller på annat sätt obehagliga textmeddelanden. Att kunna diskutera med sina kollegor i dessa situationer kring vad som bör göras, hur socialsekreteraren bör bemöta klienten, uppges vara av stort värde:

Jag tycker det är jätteviktigt, för min del i alla fall, så att man bollar det med kollegor. Vissa klienter kan ju vara ganska gränslösa och kanske skicka SMS som kan vara ganska gränslösa, och då brukar jag bolla med en kollega lite såhär: ”Nu fick jag det här, jag tänkte svara såhär, låter det [bra]?” [...] Det kan vara att jag är lite i min egen bubbla och inte riktigt kan höja blicken och då tycker jag det är viktigt att man bollar med någon kollega så får man lite nya friska ögon på det

Socialsekreterare B

Ytterligare en risk som socialsekreterarna tar upp är att klienten ser relationen som mer personlig och vänskaplig än vad den faktiskt är. Detta är något som socialsekreterarna måste var medvetna och uppmärksamma på i sitt arbete. Det är inte alltid som klientens bild av relationen som primärt vänskaplig yttrar sig i form av uppenbara signaler, utan ibland kan detta framkomma i situationer där socialsekreteraren inte kan göra det som klienten förväntar sig. Socialsekreterare E illustrerar detta i sitt citat:

Eftersom att vi fick så god relation så förväntar de ju sig att situationen skulle gå och lösa så som de hade tänkt sig, men så visar det sig att det inte funkar, och då är det som att det blir mer personlig för dem, för att då är det ju jag som person som har svikit dem. Så det är vid såna tillfällen som det kan vara mer besvärligt om man har en god relation med klienten.

Socialsekreterare E

Socialsekreterare A beskriver också hur hen har upplevt att en till synes god klientrelation kan leda till att klienten uppfattar ett eventuellt bakslag som mer smärtsamt på grund av tilliten denne har till socialsekreteraren:

Ett exempel var ju att man jobbade jättemycket med en person, gör mycket mer än vad man behöver för att man verkligen vill hjälpa. Sen när personen i fråga flyttar från [HVB-hem] och ber mig göra saker som är jätte-utöver mitt uppdrag och jag säger "jag kan inte, jag måste ha en grupp på [HVB-hem] vid det tillfället". Att den personen då känner sig jättesviken. [...] Så det finns ju baksidor, och det är ju en risk man får ta när man gör mer än man behöver. Man kan få det i nacken. För du kommer ju någon gång till att du faktiskt inte kan. Så det är en balans mellan att vara viktig, men man vill inte vara för viktig [...] I mitt fall var det att sveket från mig, som han upplevde var så stort så att han blev jätteförbannad.

Socialsekreterare A

De ovanstående citaten visar på de risker som finns i och med uppbyggandet av klientrelationen. Att få obehagliga eller missriktade textmeddelanden från klienten som går utanför de överenskomna ramarna för relationen kan utifrån och socialsekreterarnas utsagor ses som en följd av att relationens begränsningar inte definierats tillräckligt tydligt under uppbyggandet av relationen. Liknande kan det tänkas att klientens förväntningar på vad socialsekreteraren kan göra, eller hjälpa till med, grundar sig i tidigare erfarenheter i relationen. Genom Topors (2007) *meningsfulla regelbrott* kan situationen förstås som ett resultat av att klienten upplevt att socialsekreteraren tidigare har gått utanför organisationens ramar och den strikt professionella rollen och att klienten på grund av detta har förväntningar på socialsekreteraren som inte överensstämmer med vad socialsekreteraren faktiskt kan göra i sin roll. Det finns således en baksida av användningen av meningsfulla regelbrott som en handling ämnad att förstärka klientrelationen, vilken är att relationens karaktär potentiellt blir svårtolkad.

Socialsekreterarna skiljer sig något åt när det kommer till att beskriva hur personlig klientrelationen bör vara, vart gränsen går och uppger att åsikter och uppfattningar kring klientrelationen varierar på deras arbetsplats. Doel et al. (2010) lyfter hur det i definitionen för en professionell klientrelation finns en gråzon mellan vad som står i riktlinjer och policydokument, och det praktiska sociala arbetet. De menar vidare att hur tydliga dessa dokument än är, så kan inte risken för att övertramp sker helt elimineras (Doel et al. 2010). Enligt Topor (2007) kan de meningsfulla regelbrotten tolkas som ett komplement till de riktlinjer och policydokument som organisationens verksamhet regleras av för att nå framgång i förändringsarbetet. Utifrån socialsekreterarnas utsagor kan således handlingen att

delar med sig av egna erfarenheter ses som ett försök till att navigera och utnyttja det handlingsutrymme som ryms inom den gråzon som finns mellan organisationens riktlinjer och det praktiska arbetet med klienten.

Gränsen enligt organisationen

På frågan om det på arbetsplatsen har tagits upp hur den professionelle bör förhålla sig till klientrelationen, så svarar samtliga socialsekreterare att detta inte är något som lyfts, såvida det inte har inträffat specifika situationer som väcker dessa typer av frågor. Det kan vara att en kollega har agerat på ett, enligt riktlinjerna, oprofessionellt eller oetiskt sätt, men det kan också vara så att klienten på något sätt har uppträtt olämpligt och därmed orsakat sin socialsekreterare obehag. Socialsekreterarna skiljer sig även här i åsikten kring huruvida en medvetenhet kring gränsen för klientrelationen är något som bör diskuteras och lyftas på arbetsplatsen. En av socialsekreterarna jämför med en annan enhet där hen tidigare arbetade:

Där jag är nu har de aldrig pratat om det. Det har varit uppe för dialog tidigare, när jag jobbade på [annan enhet], men det hade varit bra om man kanske hade pratat mer på [aktuella enheten] utifrån att man har rätt så mycket tätare kontakt med sin klient vilket gör att det här bandet mellan en testas ju mycket mer än vad det gjorde på [annan enhet].

Socialsekreterare E

Citatet ovan kan tolkas som att vägledning på arbetsplatsen kring hur socialsekreteraren bör förhålla sig i klientrelationen är bristande i vissa aspekter. Socialsekreterare E uttrycker att det skulle vara gynnsamt att diskutera svårigheterna med klientrelationen, med tanke på att hen i sitt arbete har nära kontakt med personer med missbruksproblematik. En diskussion kan också tänkas hjälpa socialsekreterarna att använda sig av vad Topor (2007) definierar som meningsfulla regelbrott i sitt arbete med klientrelationen och underlätta för socialsekreterarna att förhålla sig till regler och riktlinjer utan att begå grova övertramp. Diskussioner kring klientrelationens ramar kan således ses som det första i ett led av aktiva åtgärder som möjliggör användandet av meningsfulla regelbrott och därmed underlättar arbetet med klientrelationen. Vikten av att föra diskussioner kring vad som är lämpligt, kontra olämpligt, i samarbetet med klienten tas för övrigt upp av Doel et al. (201) som beskriver hur diskussioner med kollegor för att hjälpa socialarbetare att utveckla strategier för att hjälpa dem förhålla sig till relationsbyggandet och upprätthållandet av en sund klientrelation (Doel et al. 2010).

Det framgår av socialsekreterarnas utsagor att vad som är lämpligt, kontra olämpligt, i högsta grad är en tolkningsfråga på arbetsplatsen. Vart denna gräns går skiljer sig med andra ord mellan kollegor. Flera av socialsekreterarna talar om olämpligt beteende i liknelsen av överskridandet av en gräns. Austin et al. tar upp flertydigheten i begreppet *gräns* i kontexten för den professionella relationen och hur detta begrepp bidrar till en onyanserad bild av klientrelationen (Austin et al. 2006). Att diskutera med kollegor kring svårigheter i relationen med klienten och i denna diskussion inkorporera andra begrepp eller liknelser för gränsaspekten av klientrelationen kan, enligt Austin et al, väcka frågor som vidare hjälper socialarbetaren i mötet med klienten (Austin et al. 2006).

Att ha en god relation med klienten kan också leda till komplikationer i samverkan med andra verksamheter, som framgår av en socialsekreterares exempel:

Det blev ju ett bekymmer där jag lite på grund av min kännedom och relation till klienten kom på kant med verkställigheten, för att de kände ju inte klienten så väl, så de såg ju andra sidor än vad jag kanske såg. Det är absolut någonting som, som kan hända. De situationer där relationen har ställt till det, om jag får säga så, har ju inte varit mellan mig å klienten, utan då har det varit gentemot verkställigheten.

Socialsekreterare B

Citatet indikerar på att socialsekreterarna kan ställas inför svårigheter i handläggning av vissa ärenden när andra verksamheter som är inblandade inte har samma information om klienten som socialsekreteraren. Exemplet ovan kan förstås som en relationsfrämjande handling genom vad Topor (2007) benämner ett meningsfullt regelbrott. Det kan tolkas som att socialsekreteraren visar för klienten att relationen är viktig genom att ställa sig på klientens sida, och gå emot verkställighetens standardiserade sätt att utgå från klientens dokumenterade problembild eller diagnos, och argumentera å dennes vägnar.

Avslutande diskussion

I detta avslutande avsnitt vill jag sammanfatta studiens resultat och återkoppla till studiens syfte och frågeställning. Sedan följer ett argument för studiens betydelse för socialt arbete, samt förslag på vidare relevant forskning som bedöms vara av intresse för den fortsatta utvecklingen av socialt arbete.

Syftet med denna studie har varit att öka förståelsen för hur socialsekreterare resonerar kring klientrelationen och de strategier som används för att skapa och upprätthålla kontakt med klienter som missbrukar, samt vilka svårigheter som socialsekreterare upplever i och med skapandet och upprätthållandet av klientrelationen. Min första frågeställning berörde hur socialsekreterarna förhåller sig till klientrelationen i det professionella arbetet. Samtliga socialsekreterare i studien ger uttryck för att det i klient-relationen finns utrymme för att vara personlig, och att deras handlingsutrymme ger de möjlighet att anpassa sina strategier för att bemöta och arbeta tillsammans med särskilda klienter. Även om samtliga socialsekreterare anser att det är lämpligt att vara personlig, så skiljer de sig åt hur de förhåller sig till att vara personliga i klientrelationen. Somliga strävar efter att upprätthålla en professionell distans, medan andra är mer fokuserade på att komma klienten nära. Denna skillnad i förhållningssätt är socialsekreterarna medvetna om och framgår av empirin när organisationen och kollegor diskuteras.

Den andra frågeställningen behandlade hur socialsekreterare beskriver klientrelationens betydelse för förändringsarbetet. Socialsekreterarna i studien uppger flera fördelar med att skapa en god relation till klienten. Bland annat så kan en väl etablerad relation bidra till att klienten väljer att dela med sig av information rörande dennes livssituation och att den information som klienten delar med sig av är sanningsenlig. Vidare främjas samarbetet med klienten i och med dennes tillit till socialsekreteraren, vilket bland annat underlättar samtalen kring eventuella insatser eller behandlingsalternativ.

Min tredje frågeställning syftade till att belysa de svårigheter som socialsekreterarna upplever i och med skapandet och upprätthållandet av klientrelationen. Resultaten i detta avsnitt visade att svårigheterna med klientrelationen dels berör klientrelationen i sig - att den inte är tydligt definierad för de båda parterna och att en risk då föreligger att missförstånd uppstår kring relationens begränsningar. Dels utgörs svårigheterna av relationen med klienten i

sammanhanget av samverkan med andra instanser eller med kollegor, där åsikterna kan gå isär vad gäller klientrelationens gränser eller vilken insats som är bäst för klienten.

Ett genomgående tema i intervjuerna med socialsekreterarna har varit att det inte finns en lösning, eller ett förhållningssätt, i relationen med klienterna. Vilket bemötande och vilken typ av relation som främjar arbetet varierar beroende på vem klienten är och vilken typ av problematik som förekommer. För vissa är en mer byråkratisk och "fyrkantig" approach mer lämplig, medan relationen med andra klienter ställer krav på en viss personlig närhet. Detta stämmer väl överens med Sjögrens avhandling, och vad socialsekreterarna i dennes studie gav uttryck för (Sjögren 2018). Det finns således en efterfrågan på fortsatt forskning kring förhållningssätt i, och hantering av, relationen med klienter med missbruksproblematik.

Forskning kring klientrelationen i socialt arbete i övrigt är relativt omfattande. Det finns både nationella och internationella studier som belyser vikten av att skapa en allians med klienten, och att detta har en positiv effekt på behandlingsarbetet. Jag anser att denna studie bekräftar detta argument hos professionella socialarbetare och forskare. Vidare visar denna studie hur mångfacetterad klientrelationen är och de flera av de fallgropar som finns i och med att socialsekreteraren interagerar med klienten. Det framgår av socialsekreterarna i studien att det finns en efterfrågan på mer kunskap eller utökad utbildning kring hur socialsekreterare bör förhålla sig till klientrelationen. Detta visar på vikten av undervisning på socionomprogrammen runt om i landet, för att förse framtida socionomer med den kunskap som krävs för att kunna förhålla sig till klientrelationen på ett sätt som tillåter socialsekreteraren att skapa en god relation och hjälpa klienten utan att utsätta sig själv för risker. Ytterligare forskning krävs som belyser, granskar och analyserar denna mångfacetterade aspekt av socialt arbete från flera perspektiv. Genom fortsatt forskning kring bland annat hur personer med missbruksproblematik värdesätter och reflekterar kring relationen med socialsekreterare så kan samarbetet mellan dessa parter potentiellt förbättras och bidra till att fler individer blir friska.

Referenser

Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2015). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I: Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. 2:4. Stockholm: Liber, 17-33.

Austin, Wendy, Bergum, Vangie, Nuttgens, Simon & Peternej-Taylor, Cindy (2006). A Re-Visioning of Boundaries in Professional Helping Relationships: Exploring Other Metaphors. *Ethics and Behavior*, 16(2): 77-94. doi: 10.1207/s15327019eb1602_1

Barth, Richard P., Lee, Bethany R., Lindsey, Michael A., Collins, Kathryn S., Strieder, Frederick, Chorpita, Bruce F., Becker, Kimberly D. & Sparks, Jacqueline A. (2012). Evidence-Based Practice at a Crossroads: The Timely Emergence of Common Elements and Common Factors. *Research on Social Work Practice*, 22(1): 109-119. doi: 10.1177/1049731511408440

Biestek, Felix P. (1957). *The casework relationship*. Chicago, Loyola University Press.

Braun, Virginia & Clarke, Victoria (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*. 3(2): 77-101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2. uppl. Malmö: Liber.

Davidson, Larry (2011). Recovery from psychosis. What's love got to do with it? *Psychosis*, 3(2): 105-114. doi: 10.1080/17522439.2010.545431

Dietz, Christine & Thompson, Joanne (2004). Rethinking Boundaries: Ethical Dilemmas in the Social Worker-Client Relationship. *Journal of Progressive Human Services*, 15(2): 1-24. doi: 10.1300/J059v15n02_01

Doel, Mark, Allmark, Peter, Conway, Paul, Cowburn, Malcolm, Flynn, Margaret, Nelson, Pete & Tod, Angela (2010). Professional Boundaries: Crossing a Line or Entering the Shadows? *British Journal of Social Work*, 40(6): 1866-1889. doi: 10.1093/bjsw/bcp106

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Ahrne, Göran (2015). Intervjuer. I: Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. 2:4. Stockholm: Liber, 34-54.

Howe, David (2008). *The Emotionally Intelligent Social Worker*. New York, Palgrave Macmillan.

Kvale, Steinar (1996). *Interviews: an introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Lincoln, Yvonna & Guba, Egon (1985) *Naturalistic Inquiry*. Thousand Oaks: Sage Publications.

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

Ljungberg, Amanda, Denhov, Anne & Topor, Alain (2015). The Art of Helpful Relationships with Professionals: A Meta-ethnography of the Perspective of Persons with Severe Mental Illness. *Psychiatric quarterly*, 86(4), pp. 471–495. doi: 10.1007/s11126-015-9347-5.

Ljungberg, Amanda, Denhov, Anne & Topor, Alain (2016). Non-helpful relationships with professionals - a literature review of the perspective of persons with severe mental illness. *Journal of Mental Health*, 25(3): 267-277. doi: 10.3109/09638237.2015.1101427

Maslin, Jenny, Graham, Hermine, Cawley, Mary, Copello, Alex, Birchwood, Max, Georgiou, George, McGovern, Dermot, Mueser, Kim, & Orford, Jim (2001). Combined severe mental health and substance use problems: What are the training and support needs of staff working with this client group? *Journal of Mental Health*, 10, 131–140.

Perlinski, Marek, Blom, Björn & Morén, Stefan (2012) Getting a sense of the client: Working methods in the personal social services in Sweden. *Journal of Social Work*. 13(5), 508-532.

Ramstedt, Mats, Sundin, Erica, Landberg, Jonas & Raninen, Jonas (2014). *ANDT-bruket och dess negativa konsekvenser i den svenska befolkningen 2013*. STADs rapportserie, 2014, Rapport nummer 55, Stockholm.

Rennstam, Jens & Wästerfors, David (2015). Att analysera kvalitativt material. I: Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. 2:4. Stockholm: Liber, 220-236.

Sjögren, Jessica (2018). Med relationen som redskap?: Om socialsekreterare, klientarbete och professionalitet i socialtjänsten. Diss. Linköping. Linköpings Universitet. Tillgänglig: <http://liu.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1247214&dswid=-1367> [Hämtad 2020-12-02]

Svensson, Kerstin, Johnsson, Eva & Laanemets, Leili (2008). *Handlingsutrymme: Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.

Svensson, Peter (2015). Teorins roll i kvalitativ forskning. I: Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. 2:4. Stockholm: Liber, 208-219.

Tidefors, Inga & Olin, Elisabeth (2011). A need for “good eyes”: Experiences told by patients diagnosed with psychosis. *International Journal of Qualitative Studies in Health Well-being*, 6(1): 1-9. doi: 10.3402/qhw.v6i1.5243

Topor, Alain & Borg, Marit (2007). *Relationer som hjälper*. Lund: Studentlitteratur.

Topor, Alain & Denhov, Anne (2014). Going beyond: Users’ experiences of helping professionals. *Psychosis*, 7(3): 228-236. doi: 10.1080/17522439.2014.956784

Ware, Norma C., Tugenberg, Toni & Dickey, Barbara (2004). Practitioner relationships and quality of care for low-income persons with serious mental illness. *Psychiatric Services*, 55(5), 555–559. doi: 10.1176/appi.ps.55.5.555

Weber, Max (1983). *Ekonomi och Samhälle 1 – Förståendesociologins grunder*. Lund: Argos/Palmkrons Förlag.

Bilagor

Bilaga 1: Informationsbrev

Hej!

Mitt namn är Rasmus Olofsson. Jag är socionomstudent på Lunds Universitet, och är i färd att skriva min kandidatuppsats. Syftet med min studie är att redogöra för hur socialsekreterare resonerar och reflekterar kring sin relation till klienter, med fokus på klienter med missbruksproblematik. Jag vill genom intervjuer av yrkesverksamma på området ta del av era erfarenheter och reflektioner kring att skapa och upprätthålla en gynnsam relation mellan klient och handläggare. Ditt deltagande är värdefullt för att jag ska kunna genomföra min studie samt för att synliggöra komplexiteten och mångfacetteringen i er yrkesgrupps arbete.

Deltagande i studien är frivilligt och du kan när som helst under studiens gång avbryta din medverkan. Som intervjuperson är du anonym och uppgifter som kan härledas till dig kommer att avidentifieras. Information och material behandlas konfidentiellt och kommer endast att användas till studiens syfte. Uppsatsen kommer att publiceras på Lunds universitets publikationsdatabas och är därmed tillgänglig för allmänheten att läsa.

På grund av rådande omständigheter gällande smittspridningen av Covid-19 kommer intervjuerna att ske digitalt. Jag beräknar att tidsåtgången per intervju blir ungefär en timme. Jag har för avsikt är att genomföra intervjuerna under vecka 48-49. Exakt dag och tid kommer vi överens om tillsammans.

Jag skulle vara mycket tacksam om du har möjlighet att delta i min studie. Är du intresserad av att delta eller har frågor är du välkommen att kontakta mig eller min handledare. Jag ser fram emot att höra från dig!

Med vänliga hälsningar,
Rasmus Olofsson

Bilaga 2: Samtyckesblankett

Skriftligt, informerat samtycke till medverkan i digital intervjustudie om hur socialsekreterare resonerar och reflekterar kring sin relation till klienter, med fokus på klienter med missbruksproblematik.

Jag har informerats om studiens syfte samt om hur informationen samlas in och behandlas. Jag har informerats om att mitt deltagande är frivilligt och att jag, när som helst under intervjuens gång, kan avbryta min medverkan i studien. Jag är underrättad om att uppsatsen kommer att publiceras på Lunds universitets publikationsdatabas och därmed vara tillgänglig för allmänheten att läsa. Jag samtycker härmed till att medverka i denna intervjustudie.

Ort och datum

Namnunderskrift

Namnförtydligande

Bilaga 3: Intervjuguide

Inledning

- Presentation av mig och uppsats. Tacka för medverkan.
- Fråga om samtycke för inspelning.
- Genomgång av informationsbrev och
 - prata om konfidentialitet (ingen obehörig får ta del), frivillighet (avbryta) och anonymisering.
 - inhämtning av samtycke
- Information om tidsram. Ca 1 timme.
- Tala om att jag kommer hålla mig till “nickningar” och “visuellt instämmande” p.g.a. att intervjun sker digitalt.
- Fråga om intervjuperson har några frågor innan vi sätter igång.

Bakgrundsfrågor

- “Berätta kort om dig själv...”
 - Ålder, yrkestitel
 - När tog du socionomexamen?
 - Vid vilket lärosäte?
- Hur länge har du arbetat som socialsekreterare inom missbruk?
- Hur länge har du haft din nuvarande yrkesroll?
- Hur ser din klient-grupp ut? (exempel på typ av problematik)

Inledande frågor

- Hur skulle du beskriva “att skapa en allians med klienten”? (definition)
- På vilket sätt har relationen betydelse för det motiverande arbetet?

Att vara professionell

- Hur skulle du beskriva ett “professionellt bemötande” hos en handläggare? (första mötet)
- Vilka förväntningar upplever du att klienter har på dig som handläggare? (finnas tillgänglig, lösa problem, göra för mycket)

Att vara personlig som professionell

- Anser du att man kan vara både professionell och personlig i sin relation med klienten?
- Upplever du svårigheter med att särskilja dessa i din relation med klienten?
 - Om ja, vilka svårigheter?
- Har du någon strategi eller något "knep" som du brukar använda dig av för att få till en bra relation mellan dig och klienten?
- Har ni pratat, på arbetsplatsen, om att ha *för* personliga/privata relationer med sina klienter?
- Hur skulle du beskriva att din arbetslivserfarenhet har gett dig verktygen att hantera relationen med klienter?

Egna upplevelser

- Exempel på en situation när relationen till klienten har varit betydelsefull/påverkat (positivt, negativt)
- Har du känt att du inte varit tillräckligt nära en klient? (För nära? På vilket sätt?)
- Har du någonsin upplevt att en klient har talat osanning/ljugit för dig?
 - Om ja, hur hanterade du detta?
- Har du någonsin ångrat något du sagt till en klient? (Följder?)

Avrundning

- Öppna för frågor från respondent
- Något som var otydligt eller inte kändes bra? (feedback)
- Fråga om intervjuperson vill ha uppsatsen skickad till sig efteråt
- Tacka igen för medverkan