



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

”Man är ju inte mer än människa”

- En kvalitativ studie om socialsekreterare och deras syn på bemötande

Socionomprogrammet

C-uppsats, HT 2011

Författare:

Sandra Orsimo

Maria Karlsson

Handledare:

Leila Billquist

Abstract

Titel: ”Man är ju inte mer än människa” – En kvalitativ studie om socialsekreterare och deras syn på bemötande.

Författare: Sandra Orsimo och Maria Karlsson

Nyckelord: Bemötande, Socialsekreterare, Makt, Organisation, Handlingsutrymme.

Syftet med uppsatsen har varit att undersöka hur socialsekreterare själva ser på sitt bemötande gentemot klienter och vilka faktorer som omgärdar detta. För att förstå detta har vi använt oss av maktperspektivet, relationsperspektivet samt begreppet gräsrotsbyråkrater. För att få en fördjupad förståelse har vi använt oss av en kvalitativ metod där vi genomfört kvalitativa intervjuer med åtta socialsekreterare fördelade på tre socialkontor. För att nå vårt syfte hade vi tre frågeställningar som berörde vad som upplevs som ett gott/mindre gott bemötande, hur det värderas, vilka förutsättningar som föreligger samt hur klienterna påverkar socialsekreterarnas bemötande.

Vi har kunnat se att socialsekreterarna värderar bemötandet mycket högt och att det är en förutsättning för att kunna få till ett bra arbetsklimat. Vi har kunnat se att de faktorer som spelar in på hur bemötandet blir handlar om organisationen, klienten och socialsekreteraren själv. Som socialsekreterare är man bara en människa och hur organisationen ser ut, vem klienten är och hur man själv som socialsekreterare är och ser på sin profession påverkar en själv och därigenom bemötandet.

Innehållsförteckning

1. Introduktion	1
Syfte och frågeställningar	3
Kunskapsläge	3
2. Metod & material.....	7
Vetenskapsfilosofisk ansats	7
Kvalitativ metod & kvalitativ intervju	7
Urval och presentation av informanter.....	8
Genomförande av intervjuer	10
Bearbetning och analysförfarandet	11
Arbetsfördelning	12
Etiska reflektioner	12
Metodreflektion.....	13
Reliabilitet, validitet, generaliserbarhet	14
3. Teoretiska perspektiv	16
Makt	16
Makt i allmänhet.....	16
Maktrelationen.....	17
Relation	18
Relation i allmänhet.....	18
Behandlingsrelationen	18
Empati.....	19
Arbetsallians	20
Gräsrotsbyråkrater	20
4. Resultat och analys	22
Organisation	22
Socialkontoret.....	22
Arbetsituation.....	23
Myndighetsperson	25
Sammanfattande kommentarer.....	27
Socialsekreteraren	28
Socialsekreterarens person	28

Socialsekreterarens profession	29
Sammanfattande kommentarer.....	31
Klienten	31
Klienten som medmänniska	31
Klienten som en påverkansfaktor	33
Sammanfattande kommentar.....	34
5. Avslutande sammanfattning	36
Förslag till vidare forskning	39
Referenslista.....	40
Litteratur:.....	40
Bilagor	43
Bilaga 1 (Missivbrev).....	43
Bilaga 2 (Samtyckesblankett)	44
Bilaga 3 (Intervjuguide)	45
Bilaga 4 (Resultatstrukturering).....	46

Ett varmt tack till:

Våra informanter som har bidragit med sin tid och värdefull information. Utan ert deltagande hade uppsatsen inte varit möjlig att genomföra.

Vår handledare Leila Billquist som har stöttat oss när det har känts uppgivet, väglett oss med kloka tankar och värdefull kunskap samt uppmuntrat oss att tro på oss själva.

Sandra, för hennes förmåga att alltid se allt positivt och för att ha trott på oss från början till slut. Med hjälp av Sandras positiva energi har vi löst våra mest kniviga situationer. Vad vore en uppsats utan Sandra?

Maria, för att du har visat ett stort engagemang för vår uppsats, kommit med kloka ord och resonemang, samt bidragit med struktur i både text och genomförande. Utan dig hade detta inte varit möjligt!

1. Introduktion

”Behandla andra så som du själv vill bli behandlad”¹. Detta är något som vi alla vill leva upp till men vad händer när man träffas inom socialkontorets väggar? När man möter en person på ett socialkontor handlar det inte längre om ett vanligt möte, utan du som socialsekreterare bemöter en person med krav och förväntningar (Croona, 2003). Mötet är av ett annat slag, mötet sker mellan medborgare och stat, där medborgaren är i en beroendeställning gentemot statens tjänster (Cedersund, 1992). Med detta i beaktande är det då möjligt behandla och bemöta så som du själv vill bli bemött? Under utbildningen till socionomer har vi vid flera tillfällen berört begreppet bemötande och dess vikt vid socialt arbete. Inte minst fick vi komma i kontakt med detta under vår praktiktid och det gav oss insikten i hur komplext bemötandet faktiskt kan vara. Anledningen till att vi fick upp intresset för frågor rörande bemötande och hur socialsekreterare ser på sitt bemötande handlar i grund och botten om att vi själva snart kommer att vara färdiga socionomer och därmed ställas inför bemötandets komplexitet. Det är med en skräckblandad förtjusning som vi tänker på vårt framtida yrke.

Under en livstid ställs vi människor inför en enorm mängd möten av olika slag. Det är en del av vår vardag och det faktum att vi alla på ett eller annat sätt är deltagare i ett socialt sammanhang. I sociala mellanmänniskliga relationer finns en svårdefinierad gräns mellan själva mötet och det bemötande som människor ställs inför. Svensson, Johnsson och Laanemets (2009) menar att det finns en skillnad mellan det vardagliga mötet och det professionella mötet. I det professionella mötet befinner sig den professionelle, i vårt fall socialsekreteraren, i en professionssfär där organisationens uppdrag och klienternas intressen ska samverka. I detta möte mellan en socialsekreterare och en klient finns det många regler och riktlinjer (Johnsson 2007). Socialsekreteraren har en god uppfattning om regelverket medan klienten kliver in på socialkontoret utan denna kunskap och har en osäkerhet kring vad som gäller, maktfördelningen är ojämn. Skau (2007) menar att då man blir en klient är detta en händelse, en process. Man är inte längre den personen som tar beslut utan blir till föremål för andra människors beslut, man går från att vara ett subjekt till att bli ett objekt. I mötet är det därför av yttersta vikt att socialsekreterarna tänker på att maktfördelningen är ojämn och bör därför se till att klienten känner sig respekterad och sedd (Hall 2001). Vidare menar Cedersund (1992) att om relationen utformas så man sätter individen i centrum med ambitionen att förstå just dennes livsvärld minskar risken att han eller

¹ www.ne.se Den ”gyllene regeln”, en vishetsregel som är belagd i olika former. Bland annat, ”Allt som ni vill att människorna ska göra för er, ska ni också göra för dem” eller ”Du ska älska din nästa som du älskar dig själv. Vi har tolkat det som att det kan liknas med ”behandla andra så som du själv vill bli behandlad”.

hon förvandlas till ett objekt. Hur ser man då som socialsekreterare på vikten av bemötandet och vilken roll har det i mötet och i arbetet? Vad är ett bemötande och framförallt vad är ett gott bemötande? Från ovanstående tycker vi oss se att bemötandet är en väsentlig del för att synliggöra klienten och dennes behov. Hur gör man då som socialsekreterare för att åstadkomma ett bemötande?

Enligt Nationalencyklopedins hemsida (NE) innebär begreppet bemötande att: ”uppträda mot”. (www.ne.se). RFSL:s definition av begreppet bemötandet är att det handlar om samspel mellan människor, den inställning som personer har till varandra och hur det kommer till uttryck i tal, handlingar, gester, ansiktsuttryck och tonfall (www.rfsl.se). Vilket visar på att bemötandet endast existerar inom sociala relationer samt att det krävs att någon mottar bemötandet (Croona, 2003). Dessa två beskrivningar är några av de många olika beskrivningar av begreppet som vi hittat. Vi tycker att de visar att bemötande är ett ständigt återkommande fenomen som beskrivs och används på en mängd olika sätt inom socialt arbete men också inom andra professioner och vardagslivet i stort. Som vi nämnt tidigare så är det svårt att kunna få grepp om bemötandets olika definitioner, så därför anser vi att det är intressant att försöka få en uppfattning om hur socialsekreterare själva ser på bemötandet och vad som krävs för att kunna ge ett bemötande.

Vi anser att syftet med socialt arbete är att hjälpa, förändra och skapa en hållbar livssituation för människor i behov av stöd, hjälp och vägledning. Vilket vi anser inte skulle kunna vara möjligt om man inte bygger relationer med sina klienter. Vi tror vidare, för att kunna bygga relationer med sina klienter är bemötandet en första avgörande faktor för om en relation kommer vara möjlig att upprätta och bibehålla under hela den tid som klienten är beroende av socialsekreteraren. För att en socialsekreterare ska kunna hjälpa en klient krävs det att det finns en känslomässig relation dem emellan (Revstedt 2007). Vidare menar Revstedt att relationen kan ses som den bro där känslor och metodik färdas mot den hjälpsökande klienten.

Vår förhoppning med denna studie är att finna ytterligare aspekter som är centrala i bemötandet samt vad som värdesätts i socialarbetarnas möten med klienter. Hur ska man kunna veta vad som är rätt och fel i ett bemötande och hur ska vi och vår kunskap kunna hjälpa och förändra människors liv? Ett av utbildningens syften är såklart att försöka besvara detta. Vi hoppas att denna uppsats kommer bidra ytterligare till att få förståelse för hur viktigt och centralt bemötandet är, såväl i arbetet med klienter som i socialt arbete över huvudtaget. Vi är också intresserade av att få ytterligare förståelse för vad det finns för faktorer och förutsättningar som spelar roll för hur socialsekreterare upplever/ger ett bemötande.

Syfte och frågeställningar

Syftet med vår studie är att undersöka hur socialsekreterare själva ser på sitt bemötande gentemot klienter och vilka faktorer som omgärdar detta. Vi har nedanstående frågeställningar som hjälp i ett led att nå vårt syfte.

1. Vad är enligt socialsekreteraren själv ett gott/mindre gott bemötande och hur värderas detta?
2. Vilka är förutsättningarna för att ge ett bemötande och vilka av förutsättningarna föreligger?
3. Hur påverkar klienterna socialsekreterarens bemötande?

Vi tar vår utgångspunkt på tre olika socialkontor där vi sammanlagt har intervjuat 8 socialsekreterare som är fördelade på enheter som jobbar med barn och ungdomar, missbruk samt ekonomiskt bistånd.

Kunskapsläge

Bemötande är som vi tidigare nämnde ett ständigt aktuellt och omdiskuterat begrepp. Det är inte bara inom socialt arbete som begreppet bemötande är aktuellt utan det är aktuellt i olika grader i hela samhället och dess olika grenar. Då vi har försökt ta reda på vilka kunskaper som finns om hur socialsekreterare ser på sitt bemötande ser vi att bemötande även i allra högsta grad är aktuellt inom exempelvis skola, sjukvård, politik och något så vardagligt som hur du blir bemött i dagligvaruhandeln då du behöver hjälp. Begreppet bemötande diskuteras i allt ifrån vetenskapliga artiklar, böcker, debattartiklar samt sociala medier som till exempel bloggar.

Enligt Bryman (2011) är det viktigt att gå igenom den existerande litteraturen inom ett område för att ta reda på vilka kunskaper som finns inom området, vilka begrepp och teorier som är relevanta samt för att visa att de egna forskningsfrågorna är viktiga. Vidare menar Backman (1998) att genom litteraturgranskningen kan man hitta brister och luckor i kunskapsmassan vilket hjälper till i det fortsatta arbetet. För att ta reda på vilken kunskap som finns inom området har vi använt oss av begreppen ”socialsekreterare”, ”bemötande” samt dess engelska motsvarigheter ”socialwork” och ”encount”. Vi är medvetna om att den engelska översättningen inte är helt enkel då det inte finns några exakta översättningar och att det sociala arbetet i Sverige inte är det samma som i andra länder. Vi har använt oss av sökmotorer såsom GUNDA, Libris, European journal of social work samt SSCI - Social Science Index. De träffar vi har fått på de olika sökmotorerna är många och de belyser alla olika aspekter av bemötandet. Begreppet bemötande presenteras i böcker, artiklar, C-uppsatser och avhandlingar. En stor del av böckerna är kurslitteratur inom vård och omsorg där bemötandet beskrivs som en del av arbetet. Det finns som framkommer en mängd

litteratur inom ämnet och vi kan långt ifrån fånga in all den kunskap som skrivits, sagts och publicerats. Vi ska därför försöka fokusera på det som vi finner mest relevant utifrån vårt syfte med uppsatsen. Vi har haft för avsikt att hitta tidigare forskning som handlar om just hur socialsekreterare ser på bemötande samt hur ett bemötande kommer till stånd. Vi har därför inte valt att avgränsa oss inom en viss tidsrymd utan hitta den kunskap som vi anser vara relevant även om den är från äldre årtionden.

När man försöker göra en genomgång av den kunskap som finns inom området handlar det inte endast om att upprepa eller reproducera åsikter och teorier som andra forskare står för, det ska vara mer än en sammanfattning (Bryman 2011). Det är av vikt att man tolkar det som står skrivet och har en kritisk inställning samt kunna använda det som stöd för egna argument och åsikter. Det är också viktigt att värdera den information man använder sig av då författaren alltid har någon slags avsikt med publiceringen (Löf 2005). Det är av vikt att man frågar sig om författaren har kompetens att uttala sig om fenomenet. Vi har därför valt att fokusera på avhandlingar och vetenskapliga artiklar.

I Müsseners (2007) kvalitativa avhandling ”Encouraging encounters, experiences of People on sick leave in their meetings with professionals” presenteras fem delstudier, där den första studiens (paper 1) resultat är de mest relevanta för oss i vår uppsats. I delstudie ett intervjuades 18 personer fördelade i fem fokusgrupper. Där framhävs det positiva bemötande med professionella och faktorer för vad långtidssjukskrivna upplever som avgörande i deras process att komma tillbaka till arbete. Några av de faktorer som lyfts upp i resultatet är att klienterna upplevde det viktigt att bli behandlade med respekt och att de blev tagna på allvar. Samt att de professionella trodde på och visade respekt för klientens problem och trodde på deras kapacitet till att lösa och hantera svårigheter.

Ett annat resultat kan hittas i Skogens (2007) kombinerade avhandling av kvalitativ och kvantitativ ansats ”Hur bemöts manliga socialbidragstagare med alkoholproblem, regler, kunskap och kontext i socialt arbete” där delstudier i form av vinjetter presenterar resultaten. I denna avhandling är syftet att undersöka socialarbetares förhållningssätt när de möter klienter som söker socialbidrag och som uppvisar tecken på problematiskt alkoholbruk. Studierna visar att socialsekreterare tenderar att ange faktorer som värderingar, utbildning och yrkeserfarenheter som avgörande för deras agerande gentemot klienter med alkoholproblematik. Vidare beskriver Skogens att det framkommit i den kvantitativa delstudien nummer tre (delstudie 3) att det är svårt att härleda några samband mellan betydelsen av socialsekreterares personliga faktorer och deras agerande gentemot klienter. Dock tolkar författaren resultaten som att socialsekreterare ändå utgår från sig själva på ett relativt personligt plan i mötet och agerandet med klienter med missbruksproblematik. Materialet i delstudie tre är insamlat från 297 socialbidragsakter där alkoholproblematik på något sätt nämnts. Akterna gjorde i sin helhet grunden för den insamlade data.

Cedersund (1992) har i sin kvalitativa avhandling "Från personligt problem till administrativt beslut, att ansöka om ekonomiskt bistånd" undersökt hur man som medborgare blir klient och använt sig av organisationsteori. Studien är baserad på 25 klienter och 15 socialsekreterares medverkan. I studien visas att klienter som söker om ekonomiskt bistånd får följa administrativa steg i processen från ett telefonsamtal till beslut. Resultaten visar att relativt informella språk används men det administrativa systemet bestämmer när och hur mötet med klienter ska ske. Det är inte lätt för en handläggare att kringgå dessa föreskrifter i form av hur länge samtal och möten får pågå. Denna studie visar på att organisationen har stor betydelse för det möte som sker mellan en klient och en socialsekreterare. Liksom Cedersund har Kullberg (1994) skrivit en kvalitativ avhandling "Socialt arbete som kommunikativ praktik, samtal med och om klienter" där han har sin utgångspunkt i bedömning av ekonomiskt bistånd. Materialet är insamlat genom 19 inspelade besökssamtal mellan klienter och socialsekreterare från två olika socialkontor. Syftet med studien är att beskriva och analysera det sätt som socialsekreterare arbetar med bedömning. Även Kullberg skriver om relationen mellan klienters behov och de lagar och föreskrifter som finns i socialarbetarens arbete. Det framkommer i studien att manliga bidragssökande oftare tillskrivs ett större ansvar för sina problem än kvinnor och att de som tillskrivs ansvar för sina problem i mindre utsträckning beviljas ekonomiskt bistånd. Klienter av olika kön får delvis olika bemötande av sin socialsekreterare på socialkontoret.

Billquist (1999) har också genomfört en kvalitativ studie "Rummet, mötet och ritualerna, en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet" på två socialkontor där det huvudsakliga syftet är att undersöka hur arbete med klienter ser ut och vad mötet innehåller. Under forskningsstudien växte tre perspektiv fram, organisation, interaktion och makt, som hjälp för att förstå vad som händer på socialkontoret vid klientarbeten. Liksom Cedersund (1992) kommer Billquist fram till att socialkontoret är administrativt och kontrollerat, klienten måste genomgå faser under sin tid på socialkontoret. Arbete med klienter har två sidor, som socialsekreterare ska du både ta hänsyn till de lagar och rutiner som finns samtidigt som du ska ha en mer personlig och relationell kontakt med klienten. Klienten går igenom en period där man anpassas efter olika attityder och beteenden vilket inte genomförs utan ett visst motstånd. Klientskapet formas i bemötandet och interaktionen med socialkontoret och deras representanter.

Det finns som tidigare nämndes en gedigen forskning om socialsekreterarnas arbetssituation på socialkontoret, de studier som vi har nämnt är några av de studier som har resultat som vi tror oss ha relevans för vårt syfte. I många av de studier som vi har presenterat tycker vi oss kunna se likheter när det gäller bland annat den administrativa delen av arbetet som socialsekreterare tampas med under sitt möte med klienten. Men även mer konkreta faktorer som rör hur klienter samt socialsekreterare ser på bemötandeprocessen. Klienter menar att relationen är viktig för att skapa en förändring samt att man blir bemött med respekt och tagen på allvar. Socialsekreterare menar att värderingar och yrkeserfarenhet är viktigt

för dem själva då man ska ge ett gott bemötande. Eftersom vår uppsats i huvudsak berör hur socialsekreterare ser på bemötande och vilka faktorer som omgärdar detta så har vi fått bryta ned den forskning vi granskat. Detta för att hitta de resultat som vi funnit mest relevanta för vårt syfte. Vi kan inte säga att vi kunnat hitta någon forskning som berör exakt samma ingångspunkt som vi har, därför har vi fått tolka och försöka lokalisera de delar ur en forskningsansats som vi tror kan vara av värde för oss i vår uppsats. Vidare har vi haft möjlighet att titta på tidigare c-uppsatser från andra studenter på olika Universitet och Högskolor i Sverige. Där har vi sett att många snarlika syften med vårt och att vi kan känna igen våra frågeställningar i dessa uppsatser. I de uppsatser vi tittat på kan vi se att klientens syn på bemötande är återkommande, så vi tycker oss ändå ha en något mer annorlunda ingång än vad som verkar vara det mest förekommande. Även ifall det finns mycket forskning i form av avhandlingar och c-uppsatser inom vårt område så kan det vara intressant för oss att se om vi kommer få samma eller liknande resultat som den forskning vi granskat.

2. Metod & material

Vetenskapsfilosofisk ansats

Den vetenskapsfilosofiska ansats vi hade i vår uppsats är en hermeneutisk ansats. Utifrån hermeneutiken formade vi vårt syfte, våra frågeställningar samt planerade våra intervjufrågeställningar. Hermeneutikens uppgift är att förstå och inte bara begripa ett fenomen, man bygger på ytterligare en kunskapskälla utöver empiri och logik nämligen igenkännande (Thurén 2007). Hermeneutikens tolkning är viktig när det gäller att förstå människor. Allt mänskligt meningsutbyte kräver moment av tolkning både när vi läser och försöker förstå våra medmänniskor (Thomassen 2007). Humanvetenskaperna, som hermeneutiken tillhör, försöker förstå människolivet så som det framstår i olika uttrycksformer. Hermeneutiken ska redogöra för vad förståelse är och har då tolkning som främsta analysmetod (Thomassen 2007).

Hermeneutiken pendlar mellan del till helhet i den så kallade hermeneutiska cirkeln (Thomassen 2007). Förståelsen uppstår på grund av ett gemensamt historiskt livssammanhang och tolkningar bygger på andra tolkningar. Inom hermeneutiken är den viktigaste frågan att svara på vad är det som kommer fram och hur ska vi tolka detta? Man tror inte på någon absolut sanning, eftersom det inte finns något sådant inom hermeneutiken. Man pratar om förförståelse eller fördomar som människan har för att kunna förstå fenomen. Förförståelsen är inbyggd i allt vi gör och finns med i den hermeneutiska cirkeln som ett sätt att förhålla oss till den nya kunskap som växer fram (Thomassen 2007).

Hermeneutikens tolkning är som tidigare nämndes viktig för att förstå människor. Vårt syfte var att förstå hur socialsekreterare ser på sitt bemötande och vilka faktorer som omgärdar detta. Att ha hermeneutiken som ingång kändes då relevant då vi ville förstå mening och innebörd i det vi studerat. Vi hade för avsikt att se vad som framkom samt hur man kunde tolka dess betydelse. Vidare var vi inte ute efter någon sanning och vi såg att vår förförståelse spelade in i hur vi tolkade och förstod ett fenomen.

Kvalitativ metod & kvalitativ intervju

Vi har valt att använda oss av en kvalitativ forskningsmetod. En kvalitativ forskningsmetod är oftare inriktad på ord än på siffror (Bryman 2011). Vidare är en kvalitativ forskningsmetod tolkande och tyngden ligger på att förstå den sociala verkligheten så som hur deltagarna i en viss miljö tolkar denna verklighet. Den kvalitativa metoden passade således vårt syfte och våra frågeställningar eftersom vi var ute efter att försöka förstå hur socialsekreterare ser på sitt bemötande. Eftersom hermeneutiken är ute efter att tolka och förstå ett fenomen är den kvalitativa metoden i enlighet med det. I den kvalitativa metoden försöker

forskaren beskriva individer ur ett helhetsperspektiv, individen studeras i sitt helhetssammanhang (Larsson 2005) Man kan som forskare inte se ett fenomen ur alla möjliga aspekter utan måste då göra avgränsningar till vissa teman som man sedan kan analysera hur de hänger ihop med ett helhetsperspektiv. I vår studie valde vi att fokusera på just bemötandet ur socialsekreterarens synvinkel. Den metodstrategi vi använde oss av för att samla in och analysera vårt material var den abduktiva metodstrategin. Den innebär att man utgår från empirisk data men att man samtidigt tar teoretiska moment i beaktning, med det menas att forskningsprocessen kommer att präglas av en växling mellan teori och empirisk data där de båda kommer att påverkas av varandra (Larsson 2005). Vi kunde se detta i vår studie genom att vi från början hade en uppfattning om teorier och begrepp som vi trodde skulle vara relevanta men att vi efter insamlandet av empirin fick upp ögonen för nya teorier samtidigt som vi fick tänka om när det gällde andra.

En huvudtyp av insamlade av empiri inom den kvalitativa metoden är öppna intervjuer som ger citat från intervjupersoner som exempelvis beskriver sina tankar, känslor, attityder och kunskaper (Larsson 2005). Enligt Bryman (2011) är intervjuer den mest använda metoden inom kvalitativ forskning. I kvalitativa intervjuer vill forskaren ha detaljerade och fylliga svar och intervjun kan röra sig i olika riktningar. De kvalitativa intervjuerna brukar vara följsamma och flexibla för att följa intervjupersonens svar. För att samla in vår empiri valde vi att använda oss av just kvalitativa intervjuer. De kvalitativa intervjuerna passade vårt syfte och hjälpte oss att få förståelse för vårt fenomen på det sättet vi var ute efter. Vi ville att våra intervjuer skulle vara öppna och att intervjupersonen skulle få prata öppet och kunna tolka frågorna så som de ville och gå i den riktning de kände var mest relevant. Vi använde oss av en semistrukturerad intervju som innebär att man har en lista över olika teman som ska beröras men intervjupersonen har stor frihet och svaren kan utformas så som personen vill (Bryman 2011). För att fånga in de olika teman vi ville beröra använde vi oss av en intervjuguide som innebär att man för en lista över vilka frågeställningar som ska beröras i en intervju, det är en slags minneslista som används för att kunna ha en öppen intervju men ändå kunna ha en viss kontroll över det material som samlas in.

Urval och presentation av informanter

Vi hade från början som mål att genomföra kvalitativa intervjuer med åtta socialsekreterare från ett medvetet utvalt socialkontor i Göteborg. Vi valde just detta socialkontor på grund av dess läge och dess bredd på olika typer av enheter. Meningen var att vi skulle få två intervjupersoner från vardera av de fyra olika enheterna som representerades på det valda socialkontoret. Vi mailade (se bilaga 1) enhetscheferna på det valda socialkontoret, där vi bad dem att vidarebefordra mailet eller ställa frågan till sina anställda. Från det valda socialkontoret svarade

endast två socialsekreterare att de var intresserade av att ställa upp på intervju. Eftersom inga fler socialsekreterare från det valda socialkontoret hade möjlighet att ställa upp tog vi kontakt med ytterligare ett socialkontor i en angränsande kommun till Göteborg, även det medvetet utvalt då det har anknötning till en av våra tidigare praktikplatser. Vi skickade även här mail till två enhetschefer inom två olika enheter och fick svar att de skulle informera sina anställda.

Efter att ha väntat en vecka på svar, fick vi återigen tänka om och vända oss till ytterligare ett socialkontor i en närliggande kommun till Göteborg. Även här valdes socialkontoret ut efter personlig anknötning. Här skickades ett aningen desperat mail ut från en av de anställda på socialkontoret till dennes kollegor. Det fick stor genomslagskraft och det trillade in sex mail från socialsekreterare som var intresserade av att ställa upp. Ett av dessa sex mail kom från en socialsekreterare på ett annat socialkontor i Göteborg, det visade sig att mailen hade spridit sig mellan socialkontoren i staden. Eftersom vi var aningen desperata efter att få tag i informanter fick vi frågå vår ursprungstanke om att få två informanter från fyra olika enheter. Det slutgiltiga blev att vi fick ihop åtta informanter fördelat på två socialkontor i Göteborg och ett i en angränsande kommun. En av dessa informanter blev sjuk då vi skulle intervjuat denne, vilket gjorde att vi spontant fick en av dennes kollegor att ställa upp istället. Vi har representanter fördelade på enheterna för försörjningsstöd, missbruksproblematik för vuxna samt barn, ungdom och familj. Vi är medvetna om att de tre socialkontoren kallar sina enheter olika och att det ryms olika definitioner på vilken typ av stöd och hjälp som ligger under respektive enhet. Vi fick tillslut även två intresseanmälningar från det socialkontor som vi kontaktade tidigare och som då inte gav något svar. Där fick vi tacka nej till deras önskade medverkan då vår tid inte räckte till. Vi väljer att inte delge hur socialsekreterarna är fördelade på de tre socialkontoren därför att vi tror att det kan öka risken för igenkänning och därmed vill vi inte riskera att röja någon av informanternas identitet. Däremot väljer vi att presentera könsfördelningen, där våra informanter representeras av tre män och fem kvinnor fördelade under åldersspannet 25-50 år. Informanterna har olika lång arbetsperiod på deras respektive socialkontor som varierar mellan ett halvår och upp till 14 år.

Från början tolkade vi vårt utgångsurval som ett bekvämlighetsurval vilket betyder att man tar hänsyn till faktorer som tillgänglighet till individer som kan vara svåra att få tag i eller att frågor om representativitet inte är lika viktigt som i en kvantitativ forskning eftersom att intervjuens mål är att göra en ingående analys (Bryman 2011). Vi kunde vidare se att under processen att samla in vår empiri så har urvalets typ varierat där vi kunde tolka vårt urval som både målinriktat urval och någon slags snöbollseffekt. Ett målinriktat urval är i grunden av strategiskt slag och innefattar ett försök till att skapa en överensstämmelse mellan forskningsfrågorna och urvalet. Det betyder med andra ord att forskaren gör sitt urval utifrån en önskan om att de valda intervjupersonerna är relevanta för forskningsfrågorna (Bryman 2011). Vi är medvetna om att snöbollseffekten till

största delen är av kvantitativt slag, men eftersom vi inte helt kunnat råda över vilka informanter vi fått och att det ursprungliga mailet skickades ut till chefer i första hand så har informationen spridit sig på det sättet. Det faktum att vi även fick en informant från ett socialkontor vi inte kontaktat personligen, så innebär det att vår önskan om att få deltagare till vår studie spridit sig mellan fler socialkontor i staden. Snöbollseffekten, eller kedjeurval innebär att forskaren initialt får kontakt med ett mindre antal människor (i vårt fall enhetschefer) som är relevanta för undersökningens tema och använder dessa för att få kontakt med ytterligare respondenter (Bryman 2011). I vårt fall rörde det inte sig om ytterligare respondenter utan vi använde enhetscheferna som en öppning för att komma i kontakt med socialsekreterare.

Genomförande av intervjuer

För att kunna genomföra våra intervjuer använde vi oss av den intervjuguide (se bilaga 3) som vi nämnde ovan. Vi utformade intervjuguiden utifrån att bryta ner våra frågeställningar och kunde ur dem skapa teman för att försöka komma åt vårt syfte. Under varje tema skapade vi frågor som hjälper oss att förstå socialsekreterarnas syn på bemötande och deras arbetssituation utifrån hur de ser på saken. Bryman (2011) menar att intervjufrågor eller teman ska formas på ett sätt så att det underlättar för att få svar på undersökningens frågeställningar. Vidare menar Bryman att det är viktigt att tänka på att man använder ett begripligt språk, att man inte ställer ledande frågor och att man ställer frågor om relevant bakgrundsfakta. Vi anser att Brymans beskrivning av hur en intervjuguide ska genomföras stämmer överrens med den som vi genomförde.

Intervjuerna genomfördes på socialsekreterarnas arbetsplatser, antingen på deras personliga kontor eller i något besöksrum som funnits att tillgå på arbetsplatsen. Det var socialsekreterarna som själva valde att vi skulle komma till deras arbetsplatser. Vi fördelade ansvaret under intervjuerna på det sätt att en av oss hade huvudansvaret över att ställa frågorna och den andre fick flika in med följdfrågor eller funderingar. Av de åtta intervjuer som vi genomförde hade en av oss huvudansvaret för fem och den andre för tre, vilket grundade sig på dagsform och hur motiverade vi var till att hålla i intervjun. Motivationen märkte vi kan grunda sig i någon slags osäkerhet. Det är inte helt lätt att hålla i en intervju om man känner sig nervös och osäker inför hur det ska bli. Kvale (2009) menar att intervjuandet bygger på den som intervjuas praktiska färdigheter och personliga omdöme. Det är en konst att kunna intervjuas och det lär man sig genom att utföra intervjuer, det är ett hantverk som man lär sig genom praktiskt övning. Vi var hela tiden medvetna om att vi var nybörjare när det gäller att hålla i intervjuer, men vi kan se att lite av den osäkerhet och oro som fanns vid den första intervjun inte fanns på samma sätt i den sista intervjun. Alla intervjuer spelades in med hjälp av en diktafon och transkriberades sedan i sin helhet. De åtta intervjuerna varade i

cirka 30 minuter vardera och vi upplevde att informanterna hade relativt lätt för sig att prata och att de var eftertänksamma med sina svar. Innan vi startade varje intervju gavs informanterna en samtyckesblankett (se bilaga 2) att skriva under där vi presenterade att deras deltagande skulle behandlas på ett sådant sätt så att deras person inte kan röjas.

Bearbetning och analysförfarandet

Vi spelade in våra intervjuer med en diktafon och lyssnade sedan upprepade gånger på materialet för att kunna genomföra vår transkribering med så stor noggrannhet som möjligt. Vi arbetade med och bearbetade texten på ett analyserande sätt redan från början. Efter transkriberingen läste vi båda igenom texten flera gånger för att hitta likheter och få idéer till teman. Vi läste texten var för sig först och skrev sedan ner, var och en, det som vi tyckte var det mest väsentliga, vi jämförde sedan det vi skrev ner och diskuterade med varandra för att få en enad och samstämmig bild. Vi hittade likheter och olikheter och försökte se och förstå samband. Slutligen hade vi en stor mängd ord och meningar som vi ansåg var återkommande för att kunna arbeta med dessa ordnade vi de i teman och underteman för att få någon struktur (se bilaga 4). Vi markerade då dessa med olika färger i texten för att lättare kunna hitta.

Kvale (2009) menar att meningskodning innebär att man använder ett eller flera nyckelord för att kunna knyta ihop med en större textdel. Vi ser att det är ungefär i enlighet med Kvales definition på kodning som vi arbetade. Kvale skriver vidare att kodning till stora delar är en viktig del av grundad teori eller grounded theory. Inom grundad teori syftar den öppna kodningen på en process där man behandlar data på olika sätt genom att bryta ner, undersöka, begreppsliggöra och kategorisera. Man jobbar också på ett induktivt sätt. Vi ser att vi till vissa delar har arbetat i enlighet med grundad teori men det är inget vi utgick ifrån från början. Vi har också arbetat på ett abduktivt sätt, men har legat ganska nära det induktiva, där vi har lagt till och tagit bort teorier under studiens gång.

Resultaten och analysen har presenterats i ett eget kapitel där vi har sammanfattat det övergripande som våra informanter beskriver och sedan exemplifierat detta med citat. Citaten är relativt korta vilket också Kvale (2009) förespråkar. Blir citaten för långa kan det vara svårt för läsaren att följa med. Vi har också valt att ta bort delar ur citaten där informanterna upprepar sig, pausar och uttrycker sig via spontana talspråk. Eftersom vi har skrivit ned intervjuerna ordagrant finns mycket av ovanstående i texten. Genom att ta bort detta blir det lättare för läsaren att förstå och sammanhanget kvartsår. De citat vi har presenterat är handplockade från utifrån alla våra åtta informanter. Alla informanter har minst ett citat presenterat men fördelningen är inte jämn dem emellan. Analysen har vi genomfört genom att ta hjälp av de begrepp och teorier som vi har presenterat i teorikapitlet, samt tidigare forskning, för att förstå och tolka vår empiri.

Arbetsfördelning

Under uppsatsskrivandet arbetade vi tätt tillsammans och genomförde studien ihop. Vi skrev stora delar ihop och vissa delar var för sig men diskuterade allt tillsammans i slutändan. Vi fick anpassa oss efter dagsformen där en av oss vissa dagar fick skriva mer än den andre. Som vi nämnde tidigare gjorde en av oss fler intervjuer och det är den enda delen av arbetet där vi hade någon uppdelning och kan se att arbetsfördelningen var ojämn.

Etiska reflektioner

En av de grundläggande delarna i ett vetenskapligt arbete är att publicera sina resultat, det är forskaren själv som har det yttersta ansvaret att forskningen är moraliskt acceptabel och av god kvalitet (www.codex.vr.se). Det är därför av vikt att man väger det vetenskapliga värdet man får fram och ska publicera mot de skador som kan uppstå (Kvale 2009). Vi hade i vår studie för avsikt att öka kunskapen om hur socialsekreterare ser på bemötandet och anser att denna kunskap är viktig för att öka välmående hos de människor som besöker socialkontoret. Men vi är också medvetna om att den information som våra informanter gav oss skulle kunna vara till men för dem om vi inte behandlar deras uppgifter med försiktighet. Innan vi genomförde intervjuerna hade vi tankar om att faktorer som kan påverka socialsekreterarna kan ligga i organisationen, ledningen samt hos personen själv eller klienten. Om informanter gav sådana svar är det förmodligen inget som de vill att sina kollegor eller chefer ska få ta del av. För att skydda informanterna utformade vi en samtyckesblankett (se bilaga 2) som följde etiska riktlinjer och hade för avsikt att skydda våra informanter i den mån det var möjligt. Då vi utformade samtyckesblanketten utgick vi från de etiska principer som gäller för svensk forskning nämligen informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet (Bryman 2011). Nedan följer en kort beskrivning av de fyra forskningsetiska kraven samt hur vi har behandlat dem i vår studie.

- 1. Informationskravet* – Forskaren ska informera om studiens syfte och deltagarna ska veta att deltagandet är frivilligt och att de när som helst kan hoppa av (Bryman 2011). Då vi kontaktade våra informanter via mail skrev vi ner syftet samt hur deras medverkan skulle se ut. Detta framkom också i vår samtyckesblankett. Vi inledde också varje intervju med att höra om informanterna var informerade om syftet.
- 2. Samtyckeskravet* – Deltagarna har rätt att själva bestämma över sin medverkan (Bryman 2011). Våra informanter skrev alla på samtyckesblanketten där information kring informanternas rätt att bestämma över sin medverkan framkom. Informanterna kunde under intervjun välja att inte svara på frågor.

3. *Konfidentialitetskravet* – Deltagarnas uppgifter ska behandlas med största försiktighet för att obehöriga inte ska kunna ta del av dem (Bryman 2011). Vi behandlade informanterna med största försiktighet och inspelningarna kommer, efter avslutat uppsatsarbete, att förstöras. Det är dock detta krav som vi fann svårast. Eftersom vi mailade några av cheferna och informanternas kollegor såg oss i korridorerna med informanterna så vet många på arbetsplatserna vilka som har blivit intervjuade. Om de sedan vill läsa uppsatsen finns det risk att de känner igen sina kollegor. Vi har försökt tänka på detta och inte angivit hur många från varje organisation vi har intervjuat eller angivit exakt ålder. Några av informanterna angav också vissa saker som vi inte fick citera då de ansåg att det skulle göra att de blev igenkända. I samtyckesblanketten har vi hanterat detta genom att skriva ”så att min identitet inte röjs” då vi inte kan garantera fullständig anonymitet.
4. *Nyttjandekravet* - Uppgifter som inhämtas får endast användas till forskningsändamålet (Bryman 2011). Vi har endast använt uppgifterna till vår uppsats i enlighet med vår samtyckesblankett.

Enligt Kvale (2009) bör man under intervjun överväga vilka personliga konsekvenser som kan uppstå hos informanterna samt hur man ska publicera studien och samtidigt ta hänsyn till de konsekvenser som kan uppstå hos intervjupersonerna och den grupp de tillhör. Vi fokuserade i vår studie på socialsekreterare vilket vi inte anser vara en utsatt grupp på samma sätt som klienter kan vara. De är en starkt grupp som kan ha sitt yrke som ”skydd” då de svarar på frågor, vi upplevde därför inte att de hade ont av frågorna vi ställde och hade inga problem att svara på dem. Vidare tror vi inte att de svar vi fick fram kommer att påverka socialsekreterargruppen på ett negativt sätt.

Metodreflektion

När vi gick in i den här uppsatsen hade vi en del förförståelser med oss, där vi hade våra aningar om vad som skulle kunna påverka socialsekreteraren i bemötandet med klienten. Men också vad socialsekreterarna själva skulle kunna anse som viktigt i ett bemötande. Vi kan se att dessa förförståelser har hjälpt oss att hitta en ingång till problemområdet. Vi kunde med hjälp av våra förförståelser komma fram till att det fokus vi ville ha på studien var att se bemötandet ur socialsekreterarnas synvinkel. Vi är dock medvetna om att det kan ha påverkat resultatet i uppsatsen och att det också kan ha gjort inverkan på vår objektivitet till materialet. Att tolka resultaten och att lokalisera perspektiv som vi ansåg relevanta kan ha speglat våra förförståelser. Vi är medvetna om att vi inte kan gå in i och undersöka något förutsättningslöst.

Vi hade för avsikt att under de inspelade intervjuerna fördela ansvaret på den ene av oss, vilket vi också gjorde. Eftersom vi är olika som personer är det också

möjligt att det kan ha påverkat hur vi formulerat våra frågor till informanterna, men också hur informanterna har svarat och uppfattat oss. Vi lade märket till att samma grundfråga kunde ställas på något skiljande sätt och att vi då kunde få olika svar från samma informant. Vi hade en diktafon med oss till intervjuerna för att kunna spela in och vi är medvetna om att det kan ha varit en påverkansfaktor. Att bli inspelad tror vi kan ha haft inverkan på informanterna genom att de inte gav så spontana svar som de skulle kunnat, utan de var istället väldigt eftertänksamma och valde sina svar med omsorg. Bryman (2011) säger att det kan ge informanterna en känsla av oro och att de hamnar ur balans, samt att de kan bli medvetna och känna obehag över att veta att deras ord kommer att finnas kvar till eftervärlden. Vi har också haft i åtanke att det förmodligen varit socialsekreterare som intresserar sig för bemötande och som tycker att det är en viktig fråga som också valt att ställa upp på en intervju. Därför tror vi att det finns en möjlighet att dessa informanter ger en del av verkligheten som inte kan prägla helheten. Eftersom vi valt att koda vår empiri så finns det även faktorer som är viktiga att ha i åtanke. Bryman (2011) menar att det är vanligt att kvalitativa kodningsförfaranden får kritik mot att det kan vara svårt att behålla det relevanta och kontextuella i materialet, det som sagts, när man bryter ned och kodar det. När vi kodade vårt material hade vi för avsikt att vara uppmärksamma på att inte tappa helheten och sammanhangen i materialet.

Reliabilitet, validitet, generaliserbarhet

För att vår studie ska upplevas trovärdig och av vetenskaplig karaktär finns det tre begrepp som vi behöver tydliggöra och ta hänsyn till i vårt utförande av studien. Kvale (2009) beskriver begreppet validitet som sanningen och giltigheten i något som skrivs eller berättas samt att den valda metoden undersöker det som den är avsedd att undersöka. Reliabilitet beskriver Kvale som tillförlitlighet i relation till om ett visst resultat kan återges av andra forskare vid andra tillfällen, samt att i exempelvis intervjuer ställa ledande frågor, som något omedvetet i intervjusituationen och som i sin tur kan påverka informanternas svar. Bryman (2011) beskriver hur forskare inom det kvalitativa området varit skeptiska till om dessa begrepp egentligen är så relevanta för forskning med kvalitativ karaktär. Det som har kommit ur dessa diskussioner är att man kan sammanföra reliabilitet och validitet så att det blir bättre lämpat för att användas inom den kvalitativa forskningen. Vi anser att vi har tagit hänsyn till validiteten och reliabiliteten genom att vi har utformat en intervjuguide med öppna frågor, där informanterna har fått svara fritt. I de fall vi kommit med följdfrågor så har vi försökt att inte ställa dem på ett ledande sätt, utan istället försökt formulera om frågan. I vissa fall har informanterna ändå haft lite svårt att förstå frågan, och då har vi fått ge exempel. Vi är medvetna om att detta kan ha påverkat informanternas svar, men vi lade också märke till att det i många fall öppnade upp ytterligare tankar hos informanterna. Enligt Kvale (2009) så är en återkommande fråga rörande studier

där intervjuer använts huruvida resultaten är generaliserbara. Vi har i vår studie haft som mål att inte generalisera, utan istället försöka lokalisera gemensamma nämnare ur empirin. Vi har samlat in material från tre socialkontor i Göteborgsområdet och från dem intervjuat sammanlagt åtta socialsekreterare med olika arbetsområden inom barn och ungdom, ekonomiskt försörjningsstöd och missbruk. Vi har medvetet valt att inte jämföra våra resultat i relation till socialsekreterarnas arbetsområden eftersom vi inte ansåg att det var relevant för vårt syfte, vi hade inte heller haft möjlighet till det på grund av tidsbrist. Att vi lade fokus på att hitta gemensamma nämnare i socialsekreterarnas svar rörande bemötande handlar om att vi velat hitta exempel som beskriver hur det kan vara. Vårt material är endast representativt för de åtta socialsekreterare vi intervjuat i vår studie. Samtidigt kan vi tänka oss att det skulle kunna vara liknande på andra socialkontor, då vi tänker att det inte finns något som talar för att andra socialkontor skulle skilja sig väsentligt från dem vi har med i vår studie.

3. Teoretiska perspektiv

Vi ska i detta kapitel redogöra för vilka teoretiska perspektiv vi har valt att använda för att analysera och förstå vår insamlade empiri i kommande kapitel. Som vi tidigare nämnt så har vi använt oss av en abduktiv ansats, vilket betyder att våra perspektiv har vuxit fram under arbetets gång. Några av de tankar vi hade från början om vilka perspektiv som skulle kunna kopplas till vårt material har också visat sig vara relevanta, medan vi har fått sälla bort andra som varit mindre relevanta. Vi har valt att använda oss av ett maktperspektiv eftersom vi anser att det alltid är en relevant faktor i socialsekreterares arbete med klienter. Relationsperspektivet valde vi därför att det speglar en viktig komponent i behandlingsprocessen och är en grundförutsättning för att kunna bedriva ett gott arbete mellan klient och socialsekreterare. Vi ser det som att en god behandlingsprocess inte helt enkelt kan inledas om inte socialsekreteraren ger ett gott bemötande. Bemötandet blir i detta sammanhang som en bro över till behandlingsprocessen och de båda är svåra att särskilja. Vi har också uppmärksammat att perspektivet gräsrotsbyråkrater i allra högsta grad är relevant för vårt material eftersom det berör socialsekreterarens roll i relation till den myndighet som de arbetar i.

Makt

Makt i allmänhet

Att svara på frågan om vad makt är ter sig svårt då det finns lika många svar som det finns sfärer och arenor i samhället (Engelstad 2006). Eftersom fenomenet makt är så mångfasetterat finns det många teorier om makt. Enligt Engelstad går det att hitta en gemensam kärna som täcker de väsentligaste delarna som de flesta maktteorier har. Engelstad använder sig av Foucault samt Webers definition av makt och menar att dessa beskrivningar har gemensamt att makt uppfattas som en egenskap i en relation mellan A och B. Makt är inte en tillgång som exempelvis pengar utan en egenskap i relationen mellan A och B där A kan få B att göra något som denna inte annars skulle ha gjort. Denna egenskap får då verkan och om A inte skulle gjort det som gjordes så skulle inte B göra på ett visst sätt, det finns ett orsakssamband. Vidare menar Engelstad att A:s påverkan på B är följden av en avsikt, denna avsikt är uttrycket för ett intresse som finns hos A och när hon önskar att B ska göra på ett visst sätt och får det att hända utövar hon makt.

Maktrelationen

Makten kan, när den utövas, dölja sig bakom ett vänligt yttre (Engelstad 2006). Maktaspekten är ständigt närvarande för yrkesgrupper som arbetar med människor såsom sjuksköterskor, läkare och socialarbetare (Swärd & Starrin 2007). Då Swärd och Starrin definierar makt menar de att man brukar betona själva handlingen, maktutövningen, samt förmågan, det vill säga den tillgång man har till maktresurser. Grunden till maktutövning är tillgången till maktmedel såsom möjlighet att bevilja bistånd och själva maktutövningen definierar de som möjligheten att få igenom det man vill även om motparten inte har samma intresse. Detta anser vi liknar det sätt som Engelstad (2006) menar är gemensamt för maktteorierna.

Skau (2007) menar att grunden till all makt är den olikhet som finns mellan människor. En socialarbetare och en klient har olika möjligheter att få sin vilja igenom. Socialarbetaren representerar den hjälpapparat som finns i samhället som vilar på ekonomiskt, rättslig, kulturell och ideologisk grund som ger den makt. Socialarbetaren kan då i sin tur ge sina klienter ekonomisk och praktisk hjälp, men de har också möjlighet att underlåta att göra det. Till sin hjälp har de värden och normer som finns i samhället om vad som är accepterat eller ej. När någon avviker från normen kan socialarbetarna använda sig av skrivna och oskrivna regler kring vad som bör eller ska göras.

Bernler och Johnsson (2001) beskriver att vi har, får eller tar makt i relationer. Den makten som vi tar är alltid en expansion av den makt som vi redan har, expansionen kan vara rättfärdig eller orättfärdig. Bernler och Johnsson skiljer i diskussionen om makt på resursmakt samt tilldelad makt. Resursmakt är den makt som utgår från att den ena parten har större resurser än den andre gällande det som är relevant för maktfördelningen. Det kan exempelvis vara ekonomisk överlägsenhet eller en mer gedigen skicklighet. Bernler och Johnsson beskriver detta som en behandlarrelation där den ena besitter en större kunskap än den andre. Behandlaren har kunskap om hur mötet kommer att gå till och har då en kunskapsmakt gentemot klienten. Resursmakten kan missbrukas genom att man använder den för att köra över den andre parten. Behandlaren kan pressa klienten att göra en sak genom att hänvisa till sin makt. Om man som klient inte gör på ett visst sätt kan man inte hjälpa till. Detta kan också göras på ett legitimt sätt då det kan handla om att viss hjälp har förbehåll i form av krav. Den tilldelade makten kan vara given av den andra parten eller av en tredje, utomstående, part. Då det handlar om en makt som är tilldelad av en tredje part kan det vara en socialsekreterare som har tilldelats makt av samhället, som offentligt anställd kan man inte vara helt fri från sådan makt. Detta stämmer överrens med Skaus (2007) syn på det ojämlika maktförhållandet mellan socialsekreterare och klient.

Bernler och Johnsson (2001) menar vidare att det räcker inte endast med att erkänna den byråkratiska makt som finns utan, för att få en bra behandlingsrelation måste man erkänna makten som existerar, både den tilldelade

och resursmakten samt försöka minimera den så långt som möjligt. De beskriver också att den tilldelade makten och resursmakten kan ses som potentiell makt eller ett maktintervall. Längst upp i intervallet använder man sig av alla sina möjligheter av att utöva makt medan man längre ner endast använder sig av makten då alla andra möjligheter är uttömda. Att använda sig av sin egen makt i så liten mån som möjligt kan vara svårt då det kan innebära ett motstånd mot professionen och de byråkratiska strävanden som finns i organisationen. Genom att erkänna maktens existens kan man minimera makten.

Swärd och Starrin (2007) menar att även om socialarbetarnas och klienternas relation är ojämn där socialarbetarna har mer makt är ändå inte klienter maktlösa. Där det finns makt finns det också motstånd och klienter kan för att öka sin makt inleda förhandlingar, erkänna fel och brister, uteblir från möte eller motsätta sig insatser.

Relation

Relation i allmänhet

Bernler och Johnsson (2001) menar att om det inte finns en relation, som är ämnad för att hjälpa mellan behandlare (socialsekreterare) och klient så kan klienten inte ges den hjälp som han eller hon är i behov av. Även Eide och Eide (2008) bekräftar Bernler och Johnssons synsätt om att relationen mellan hjälpgivaren och den hjälpsökande är av avgörande slag för resultatet av behandlingen. Att kunna forma och bibehålla en behandlingsrelation mellan dessa två är det mest väsentliga i det grundläggande psykosociala arbetet (Bernler & Johnsson 2001). Det är viktigt att behandlaren besitter goda kunskaper om såväl mänskliga relationer i allmänhet, som att behandlaren är medveten om processen i en behandlingsrelation. Mänskliga relationer, relationer mellan individer kommer förmodligen alltid att beskrivas som komplicerade eftersom relationernas innehåll berör människor och ingen människa är någon annan lik. En relation mellan människor omfattar en mängd aspekter med olika vinklar som bör tänkas på. Människor möts som individer, där relationen dem emellan är vad den är, där och då i samspelet dem emellan samt de reflektioner de gör över varandra och den andres handlingar. Vidare har relationen också ett innehåll i form av de bilder eller föreställningar som finns om relationen i sig och som i hög utsträckning styr agerandet i den aktuella relationen (Bernler & Johnsson 2001).

Behandlingsrelationen

För att en hjälprelation ska kunna finnas krävs det egenskaper som respekt och objektivitet samt en ömsesidighet mellan klient och behandlare för att relationen ska må bra (Bernler & Johnsson 2001). Hjälprelationen är en komplicerad relation mellan två personer och kan ses som en sammansättning mellan olika typer av

delrelationer. Det innebär att hjälprelationen kan beskrivas som en komplementär relation som grundar sig i att personerna i relationen tar sig an två olika roller. Den ena personen blir hjälpare (behandlare/socialsekreterare) och den andra (klient), den som blir hjälpt. Det svåra och komplicerade men också vanligt förekommande i relationen är att klienten och behandlaren inte är överens om vilken hjälp som ska fås respektive ges. Klienten önskar en viss hjälp och det stämmer inte alltid med den hjälp som socialsekreteraren ser skulle uppfylla det aktuella behovet. Det är viktigt att båda parter i en relation definierar och bekräftar sina roller i relationen, men att de också är medvetna om relationens existens i sig.

En relation mellan två individer bör anses som en pågående process och inte något som är fastställt eftersom den ständigt utvecklas och förändras. I relationsprocessen mellan behandlare och klient är starten ofta oregelbunden och ojämnlik, men relationen har alltid som syfte att utvecklas i en riktning mot regelbundenhet och jämlikhet. Vidare menar Bernler och Johnsson också att relationen är en avgörande faktor för att kunna föra hjälpen och behandlingen framåt, utan en relation skulle det bli ytterst svårt att genomföra en behandling. Därför menar Bernler och Johnsson att relationen i sig är en hjälp, samtidigt som den är ett instrument i behandlingsprocessen. Relationen förtjänar att ägnas tid och omsorg, men det innebär också att relationen i och med det får en dubbel roll. Den dubbla rollen innebär att gränsen mellan behandling och relation tenderar att bli svår att se och att det som kan vara väsentligt i relationen för klienten är kanske inte detsamma för behandlaren. Behandlingsrelationen innebär också en dubbelhet i en annan bemärkelse, nämligen den ambivalens som behandlaren kan uppleva i mötet, eftersom behandlaren ställs inför ett möte som är både ur en yrkesmässig och ur en medmänsklig synvinkel. Det skulle vara omöjligt för en behandlare att hålla sig professionell utan någon medmänsklighet alls. Det går inte heller att enbart ha en personlig relation då klienten förväntar sig att behandlaren ska kunna möta klientens behov utifrån den kunskap, resurser och förmåga som behandlaren innehar (Bernler & Johnsson 2001).

Empati

Bernler och Johnsson (2001) menar att det är mer regel än undantag att behandlaren bör ha en empatisk hållning till sin klient, vilket innebär att behandlaren i den mån det är möjligt bör sätta sig in i klientens situation. Behandlarens empatiska förmåga underlättas av dennes kunskap, som kan bestå av allmän information eller egna erfarenheter om klienten och dess levnadsvillkor. Också Eide och Eide (2008) beskriver empati i ett professionellt sammanhang som en förutsättning för kontakt och förståelse, men också som en förmåga att uppfatta och förstå varningssignaler där det kan uppstå situationer som man bör ta avstånd från för att skydda sig själv och andra. Som behandlare är det därför naturligt att man inte alltid sympatiserar med sin klient, utan att negativa känslor

och behov av att sätta gränser också kommer att uppstå. Det är nödvändigt att aktivt använda sin förmåga till att visa empati i mötet med sin klient, för att både på gott och ont, lättare kunna se vem klienten är, lokalisera och förstå vilka behov som finns samt att upptäcka vilka svårigheter och utmaningar som man kan komma att ställas inför i arbetet med klienten. Empati som en gren i de professionella färdigheter man har som behandlare innebär att man i praktiken kan växla mellan uppmärksamhet gentemot klienten, faktisk kunskap och tolkning av det som man uppfattar i form av tecken och signaler som visar tillstånd och känslor hos klienten (Eide & Eide 2008).

Arbetsallians

Arbetsalliansen kan tolkas som en del av behandlingsrelationen, där utrymme ges för att behandlare och klient ska komma överens om exempelvis hur arbetet ska struktureras och vilka tider som ska gälla (Bernler & Johnsson 2001). Eide och Eide beskriver att arbetsalliansen också kan liknas mer eller mindre synonymt med ”arbetsrelation” vilket betecknar en ömsesidigt positiv inställning som bör ge utrymme för både negativa och positiva känslor och som är en förutsättning för att kunna ge god hjälp. Psykoterapiforskning har visat att det finns ett samband mellan en god arbetsallians och goda resultat, vilket troligen också gäller andra typer av hjälpgivare - klientrelationer. En tidig och bra arbetsallians med klienten kommer sannolikt att påverka resultaten i en positiv riktning, medan en dålig arbetsallians inte helt förvånande skulle allra troligast ge ett sämre resultat. Under arbetsalliansen finns också en oerhört viktig del, där klienten ges uppmuntran till självbestämelse och till att använda sig av sina egna resurser. Alliansen bygger också på att klienten och behandlaren erkänner att de är ömsesidigt beroende av varandra för att hjälpprocessen ska kunna ge ett gott resultat. Som behandlare i arbetsalliansen är det viktigt att man lyssnar på och visar respekt och förtroende för sin klient. Det innebär också att klienten ska kunna lita på att avtal hålls, och att han eller hon kommer få det stöd och den hjälp som avtalats om (Eide & Eide 2008).

Gräsrotsbyråkrater

Michael Lipsky (2010) myntade begreppet street – level bureaucrats. Lipsky menar att street – level bureaucrats är de personer som arbetar med direktkontakt med medborgarna samtidigt som de företräder staten och har en handlingsfrihet när de utövar sitt jobb. Enligt Kullberg (1994, sid 21) är det Hans Esping som har gett denna grupp yrkesutövare dess svenska motsvarighet till begreppet nämligen gräsrotsbyråkrater. I fortsättningen kommer vi att använda oss av det svenska ordet men använda oss av Lipskys definition av begreppet.

Gräsrotsbyråkrater arbetar inom den offentliga sektorn och är en slags länk mellan medborgaren och staten där de arbetar långt ner i den hierarkiska

offentliga sektorn och har den direkta kontakten med medborgarna (Lipsky 2010). Gräsrotsbyråkrater kan vara både lärare, poliser samt socialarbetare. De har kunskap om både de krav som organisationen ställer på dem samt de behov som medborgarna har, och detta är gräsrotsbyråkraternas ensamma om. Detta ger dem en dubbel roll att förhålla sig till då de både ska förhålla sig till de krav de får från den myndighet de arbetar i, då i form av regler och lagar, samt de krav som individen ställer. Gräsrotsbyråkrater spelar därför en avgörande roll för medborgarens rättigheter eftersom de tillhandahåller och direkt förmedlar resurser och hjälp som medborgarna är beroende av. Lipsky (2010) menar att det är skillnad på att bli bemött på ett rutinemässigt och arrogant sätt av exempelvis ett företag än att bli bemött på samma sätt av en gräsrotsbyråkrat. Medborgaren har en förväntan om att bli behandlad och lyssnad på av någon som man kommer till för att få hjälp och stöd då detta sker på ett mer personligt plan. Komplexiteten som ligger i detta är att verkligheten för gräsrotsbyråkrater ligger nära det byråkratiska idealet om att inte vara för personligt engagerad i beslutsfattandet men i verkligheten ligger också att det är människor som gräsrotsbyråkraternas träffar och som faktiskt kan förändras efter ett beslut.

Gräsrotsbyråkrater har, som tidigare nämndes, en handlingsfrihet inom vilken de fattar beslut (Lipsky 2010). Organisationen kan inte styra arbetet i minsta detalj så besluten kräver till viss del eget omdöme. Det innebär inte att de arbetar utan regler och lagar utan tvärt om, att de ändå inom denna frihet har förhållningssätt som kommer ifrån högre makter så som politiska samt administrativa beslut. Det finns enligt Lipsky anledningar till att detta handlingsutrymme finns. Lipsky menar att gräsrotsbyråkrater ofta arbetar i sådana situationer som gör att man inte kan ha en färdig mall för hur man ska möta människor, man kan inte veta vilka situationer som kan uppstå. Vidare är det återigen människor som man arbetar med och som gräsrotsbyråkrat kan man i vissa fall behöva vara lite känsligare. Och hur detta ska genomföras kan heller inte ske enligt ett schema. Då det är människor man möter behövs en mänsklig prägel som kan utövas då det finns en handlingsfrihet.

Gräsrotsbyråkraternas arbetssituation karaktäriseras också av att de har begränsade resurser i förhållande till de uppgifter som ska lösas (Lipsky 2010). De har begränsad tid och information till sitt förfogande när beslut ska fattas, de kan också ha svårt att finna information samt svårigheter att ta till sig informationen. Det finns också stor osäkerhet på grund av att det är människor som man jobbar med och deras komplexitet. Information som är pålitlig är också kostsam och de har ständig press på sig att fatta beslut vilket kan leda till att de inte har möjlighet att avgöra om vidare sökning efter information är värt mödan.

4. Resultat och analys

I detta kapitel kommer empiri att presenteras integrerat med de tolkningar vi gjort med hjälp av de teorier och begrepp samt tidigare forskning som vi valt för att förstå vårt material. Vi har valt att presentera resultaten och den analys vi gjort i samma kapitel för att läsaren lättare ska kunna följa med i resonemanget. Då vi arbetade med empirin fick vi fram resultaten i form av tre övergripande teman (organisation, socialsekreterare samt klient) med underteman. Vi kommer att presentera resultaten och analysen efter detta. Vi är medvetna om att det inte finns några tydliga gränser mellan dessa olika teman, de faktorer vi fått fram samspelar med varandra. De faktorer vi har placerat under ett tema skulle kunna flyttas till ett annat men den placeringen vi har gjort anser vi på bästa sätt speglar det våra informanter beskriver. Vi har medvetet använt oss av både begreppet bemötande och relation då dessa inte är lätta att skilja på. Detta har vi gjort utifrån att våra informanter inte gjort någon stor särskiljning mellan de båda begreppen.

Organisation

Socialkontoret

Billquist (1999) beskriver att det sociala arbetet som bedrivs inom socialkontoret påverkar kontorets utseende. Det sociala arbetet har utformats inom en ram där det administrativa och regelstyrda har varit i fokus och detta har i sin tur påverkat själva utformningen av kontoret. Flera av våra informanter lägger märke till att den strikta miljön på socialkontoret påverkar klienterna och socialsekreterarnas bemötande gentemot dem. Socialsekreterarna beskriver faktorer som obekväma stolar, rum utan fönster, trånga utrymmen och även själva tillgängligheten till lediga rum som något som speglar hur bemötandet blir gentemot klienterna. Några av informanterna beskriver även att socialkontoret är en slags trygghetsoas för dem där utformningen av arbetsplatsen stärker dem. Billquist beskriver vidare att miljön på socialkontoret visar på de maktförhållanden som utspelar sig där och att det i sin tur krävs mycket arbete för socialsekreterare att övervinna detta. Två av våra informanter säger:

”Sedan tycker jag ... rent krasst arbetsmiljön, om man har ett möte i ett rum utan fönster, man känner sig instängd ... det går en fläkt någonstans eller det saknas syre ... eller en bekväm stol att sitta på”

”... det beror på var vi träffas om vi träffas här på socialkontoret där jag känner mig trygg ... eller om vi träffas på en otrygg miljö för mig personligen.”

Vi ser att informanterna ger uttryck för hur den fysiska och administrativa miljön försvårar utövandet av ett gott bemötande och arbetet med att få klienterna att känna sig bekväma. Vidare tolkar vi socialsekreterarnas syn på arbetsplatsen som en trygghet som de själva kan välja att använda sig av. De har möjligheten att

välja att vara på kontoret i stället för att göra ett hembesök på grund av att de känner sig tryggare där. Att som socialsekreterare ha valmöjligheten ser vi som ett uttryck för makt och speglar deras handlingsutrymme (Lipsky 2010).

Alla informanter har liknande åsikter när det kommer till hur den kollegiala situationen på socialkontoret påverkar bemötandet. Att trivas med sina kollegor på arbetsplatsen är viktigt för våra informanter och de ser också sina kollegor som möjlighet till att få råd och hjälp i krävande klientmöten. Det är också viktigt för dem att kunna få uttrycka sina känslor till sina kollegor och göra sig av med negativ energi som annars skulle kunna hamna på klienten och påverka bemötandet. En informant uttrycker det så här:

”... om vi upplever att någon kollega har svårt att handskas med något ärende så tar vi upp det och försöker hjälpa till att stötta ... utifrån erfarenheter och idéer ... men även psykosocialt ... skoja lite och höja stämningen och prata om något som inte har med arbetet att göra.”

Vi tolkar detta som att informanterna värderar kollegial ”handledning” högt och det är indirekt viktigt för att klienten ska få ett gott bemötande av informanten. Lipsky (2010) beskriver att gräsrotsbyråkraterna står relativt själva som statens förlängda arm och i sitt handlingsutrymme ska de ta svåra beslut. Vi kan se att våra socialsekreterare tvingas ta svåra beslut och på ett sätt är de själva i detta. Genom att använda sina kollegor kan de få stöttning i sina beslut och sedan fokusera på att ge ett gott bemötande till sina klienter.

Arbetsituation

Lipsky (2010) beskriver att gräsrotsbyråkraterna bland annat karaktäriseras av deras begränsade resurser i förhållande till den information som de behöver ta reda på. Lipsky menar vidare att gräsrotsbyråkrater har många ärenden i förhållande till det stora ansvar de har. En informant uttrycker det så här:

”Vad som försvårar ett gott bemötande är ju om jag är väldigt stressad, tyvärr är man ju det jätte ofta i det här arbetet...”

Informanten ger oss en bild av det som Lipsky menar med den höga arbetsbelastningen. Informanten i det här fallet tycker just att det är för mycket att göra och att det är en vanlig företeelse. De andra informanterna uttrycker alla att de upplever arbetsbelastningen som hög och några beskriver även hur man som ny på en avdelning har mindre ärenden vilket av dem beskrivs som bra och skönt. De beskriver också att arbetsbelastningen är konjunktursbunden.

”För några år sedan upplevde jag att arbetsbelastningen var så mycket högre och då jobbade jag också i den gruppen där man tar emot nya ärenden och då märkte jag att bemötandet kom på lite på, alltså det prioriterades bort för att det var så viktigt att bara vara, att ge information. Man blev extremt fyrkantig och var på grund av tidsbrist ... det känns väl som att det tar mer tid och energi att bemöta väl.”

Även här ges en bild av arbetet på socialkontoret som en stressfull situation. Det framkommer också att när det blir stressigare perioder tvingas man ”byråkratisera” sitt förhållningssätt mer, bli mer formell och fyrkantig gentemot sina klienter för att hinna med och klara av arbetsbelastningen. Några av informanterna reflekterar också i samband med detta om att det inte behöver innebära att bemötandet blir negativt bara för att man är formell och fyrkantig, det kan ändå vara ett ”korrekt” bemötande. Lipsky (2010) menar att den höga arbetsbelastningen påverkar den tid som gräsrotsbyråkraterna har för att ta beslut och socialarbetare som har mycket pappersarbete får mindre tid över för sina klienter. Eide och Eide (2008) beskriver att hjälparbetare kan ha alltför lite möjlighet och förmåga att ge lämpligt stöd och hjälp som man förväntas kunna ge som den hjälpare man är. Detta kan i sin tur leda till att hjälparbetare kan vara utsatta för stress och utbrändhet. Detta skulle kunna relateras till den stress som våra informanter beskriver att de upplever under arbetet. Den tidsbrist som Lipsky pratar om gör att man inte har möjlighet att ge så mycket hjälp som man skulle vilja som socialarbetare och man upplever då en stress. Det kan vara denna stress våra informanter upplever och att det skulle kunna påverka bemötandet gentemot klienterna.

I Müsseners (2007) avhandling framhävs vikten av att socialsekreteraren är lätt att kontakta och få ett möte med, som en viktig faktor i hur klienten känner sig bemött. Vi tänker att detta ur informanternas synvinkel kan liknas med en önskan de har om att ta sig tid för klienterna. Våra informanter menar att det är viktigt att ta sig tid för klienten för att kunna ge ett gott bemötande. Vi tänker att det kan vara svårt att uppnå dessa krav, i form av vara tillgänglig för kontakt och möten, då de beskriver att de har svårt att få tiden att räcka till.

Vi kan se att alla våra informanter beskriver hur viktigt de anser att tillgången till processhandledning är, och att det är en stor hjälp i deras arbete och bemötande med klienter. Under processhandledningen får socialsekreterarna möjlighet att diskutera och berätta om problem och funderingar som en utomstående part kan ta sig an. Några av informanterna beskriver också hur processhandledning är givande i frågor som rör hur man ska eller bör bemöta en klient beroende på exempelvis sjukdom, missbruk eller kulturell bakgrund. Skau (2007) beskriver att ett dilemma i arbeten där man arbetar med människor som befinner sig i förändring och utveckling är att man själv, som exempelvis socialsekreterare ständigt bör utvecklas för att kunna utföra ett så gott arbete som möjligt.

”Vi har extern handledning och det tycker i alla fall jag är till en väldig hjälp, jag brukar använda mig av det flitigt. För att man kan fastna i tankegångar... frustration i ärendet ... då är det värdefullt att bara få sätta sig ner och prata till punkt och riktigt få gå igenom ett ärende i lugn och ro, också med någon utifrån.”

Detta skulle vi kunna tolka som att processhandledning med en utomstående part kan vara avgörande för hur väl socialsekreterarna upplever att de utför sitt arbete gentemot klienter. Att kunna utföra sitt arbete och ge det bemötande man önskar kan bli svårt utan kontinuerlig personlig och yrkesmässig utveckling. Som i det ovan nämnda citatet beskriver informanten att man kan fastna i tankegångar och att man upplever frustration i vissa ärenden. Skau (2007) menar att det är en utmaning att man i sin roll som hjälpare också inkluderar kontroll och makt över andra människor och att det är en kvalifikation att kunna hantera detta. Frustrationen som informanten nämner kan tänkas beskriva den möjlighet till att faktiskt låta det gå ut över klienten. Det är i sådana fall, som processhandledningen upplevs viktig, då den kan hjälpa socialsekreteraren att hantera detta.

Myndighetsperson

Alla våra informanter påpekar att de är myndighetspersoner och när de relaterar detta till bemötandet ser de en problematik i detta. De är alla eniga om att med myndighetsrollen kommer en makt som man ska vara noga med att visa öppet. Några av dem menar att man går in i ett möte med en klient där man har olika syfte, där klienten behöver hjälp och stöd medan man som socialsekreterare även har andra syften med mötet. Det är då viktigt att man pratar om detta öppet och är tydlig med vad som gäller. En informant säger:

”Jag tänker framförallt på att man tappar bort ramarna, varför är man här, vem är jag vilken uppgift har jag, vilket makt har jag att jag inte sticker under stolen med det. Det ska inte kännas som att de går härifrån med massa frågetecken.”

Ytterligare en informant uttrycker det såhär:

”... som myndighetsperson har man makt att fatta beslut ... men man har ju olika positioner eller vad man kan säga ... och där kan ju ett gott bemötande vara att man pratar om det och att man visar att man förstår att vi har olika utgångspunkter.”

Skau (2007) pratar om makten i interaktionen mellan hjälpare och klient och att denna oftast döljs. Vidare beskriver Skau att man som socialsekreterare och klient kan ha olika intressen i ett möte och det är viktigt att prata om detta. Även Bernler och Johnson (2001) menar att man måste prata om makten för att kunna minimera den. Den makt som informanterna har, för att använda Bernler och Johnssons definition, är både en resursmakt och en tilldelad makt. Bernler och Johnsson

menar att resursmakten och den tilldelade makten lätt kan missbrukas vilket våra informanter också är medvetna om. Vi tolkar det som att informanterna menar att de både kan missbruka resursmakten genom att ”*gömma sig bakom paragrafer*” och använda ord och begrepp som klienten inte förstår men de kan också missbruka den tilldelade makten i och med det handlingsutrymme som de har inom vilken de kan fatta beslut. Informanterna är eniga om att det är genom att inte använda byråkratiska begrepp och ord som kan vara svåra att förstå kan de åstadkomma ett gott bemötande. Cedersund (1992) skriver i sin avhandling att det i svenska samhällen är vanligt att mötet mellan tjänstemän och enskilda sker med en relativt informell tappning, där vardagligt språk används för att hjälpsökande lättare kan förstå.

Utifrån Bernler och Johnssons maktintervall tolkar vi det som att det är en önskan från informanterna att befinna sig längst ner i intervallet. Vidare tolkar vi det som att när de befinner sig längst ner i intervallet och använder sin makt genom att sätta gränser då det är nödvändigt, som de får till stånd ett gott bemötande. Men liksom Bernler och Johnsson beskriver, så tycker även informanterna att detta är svårt eftersom de byråkratiska kraven som finns till trots måste uppfyllas för att beslutet ska bli rättsäkert. En informant uttrycker det såhär:

”men det viktigaste är att de går härifrån med rätt beslut och att det är rättsäkert och att de har fått rätt information med sig och så, det tycker jag är viktigare än det goda bemötandet.”

Vad informanten beskriver är just den här situationen som man sitter i som en myndighetsperson å ena sidan ska man bemöta en klient med behov på ett mänskligt sett men å andra sidan har man krav på sig uppifrån. I detta fall kommer informanten fram till att rättsäkerheten kommer främst men det ska tilläggas att vi med detta inte menar att informanten ovan har missbrukat sin makt utan vi ville visa på komplexiteten med att använda sin makt så lite som möjligt men att man är en myndighetsperson där man måste tänka på rättsäkerheten och då kanske verkar mer byråkratisk och ”*fyrkantig*”. Billquist (1999) skriver i sin studie om ”socialsekreterarnas ambivalens” där hon beskriver hur socialsekreterarna påverkas av organisationen. Billquist ser i sin studie hur denna ambivalens framträder hos socialsekreterarna då de å ena sida vill hjälpa och stödja sina klienter men å andra sidan har de regler, normer och kontroll att beakta som ryms inom byråkratin. Socialsekreterarna ska ge hjälp till sina klienter samtidigt som de har en kontrollerande funktion vilket inte är helt enkelt. Vi kan se att den ambivalens som Billquist beskriver liknar det som våra informanter ger uttryck för då de förklarar svårigheten med att förhålla sig mellan fyrkanighet och att ge ett gott bemötande i mötet.

Lipsky (2010) menar att gräsrotsbyråkraterna karaktäriseras av det handlingsutrymme inom vilken de kan fatta beslut. Gräsrotsbyråkraterna har frihet att inom detta utforma arbetet men har ändå politiska och administrativa lagar och

regler att förhålla sig till. Alla våra informanter berättar, som tidigare nämndes, att det är viktigt att visa de olika positioner man har och inte dölja den makt man sitter på som myndighetsperson, det är det som är framgången i ett bemötande. När vi relaterar detta till Lipskys syn på gräsrotsbyråkrater och deras handlingsutrymme ser vi att det är i detta handlingsutrymme som socialsekreterarna arbetar med att försöka minimera den makt som finns mellan socialsekreterare och klient. Vi ser det som att det är inom handlingsutrymmet som de själva kan bryta ner den byråkratiska fasaden och bemöta på ett mer personligt sätt samtidigt som de kan ge så mycket information som möjligt. För alla informanterna är det viktigt att vara medveten om makten som de har och att hela tiden reflektera över denna. Handlingsutrymmet möjliggör för varje socialsekreterare att själva råda över det bemötande man ger sin klient och hur man använder sig av den makt som man inte kan undkomma som myndighetsperson.

Sammanfattande kommentarer

Vi kan se att våra informanter beskriver faktorer som påverkar deras bemötande i relation till vad som finns inom organisationen. Vi har delat upp dessa faktorer inom socialkontoret, arbetssituation och myndighetsperson då vi ser att de på ett sätt har anknytning till organisationen och vad som ryms inom den. Vi tolkar det som att det faktum att våra informanter arbetar inom en organisation också påverkar dem, de kan inte undgå att bli påverkade av det som ryms inom organisationens ramar som därigenom indirekt samspelar med bemötandet. Något som vi sett är återkommande inom det stora begreppet organisationen och som vi ser genomsyrar socialsekreterarens roll i organisationen är att de måste ta hänsyn till den ojämna maktfördelning som existerar. Enligt informanterna är det först då man har blivit medveten om den makt som finns och tydliggör denna som bemötandet och behandlingsrelationen kan bli bra. Informanterna arbetar i myndigheten som gräsrotsbyråkrater och i detta ligger en dubbelhet. De har högre krav från myndigheten vilket vi ser påverkar socialsekreterarnas bemötande. Informanterna och deras klienter har inte alltid samma mål och det faktum att socialsekreterarna arbetar under press visar sig också påverka bemötandet. Samtidigt kan vi se att det är det handlingsutrymme som informanterna har som gör att de ändå i allt det administrativa och byråkratiska kan anpassa sitt bemötande.

Vi har också uppmärksammat att informanterna ser fysiska och sociala faktorer inom organisationen som kan påverka bemötandet. Informanterna beskriver vikten av handledning för att få hjälp att hitta strategier för att kunna ge ett gott bemötande men också en trivsel på arbetsplatsen. Vidare ser vi hur informanternas administrativa miljö kan påverka dem i bemötandet.

Socialsekreteraren

Socialsekreterarens person

Många av informanterna uttrycker att det finns distans mellan den empati som socialsekreteraren bör ha och den fyrkantighet som ryms inom organisation och att de upplever det som en svårighet att få dessa två faktorer att samspela på ett så bra sätt som möjligt i bemötandet och relationen med klienter. Eide och Eide (2008) säger att det finns en balansgång att ta i beaktande när det rör empati, då empatin kan betraktas som sympati och att det därför kan vara negativt att endast associera med positiva känslor för klienten. Det är också många av informanterna som talar om fördomar och förutfattade meningar som något som de inte vill ha, men som de ändå beskriver skulle vara omöjligt att inte ha. Vidare menar Eide och Eide (2008) att genom att vara förberedd, att man läst in sig och funderat över de känslor man kan tänkas stöta på i mötet med klienten så kan man öka sin förmåga till ett empatiskt bemötande. En informant uttrycker det så här:

”Mycket handlar nog om människosyn, och hur man uppfattar sitt jobb, alltså vad som egentligen är mitt uppdrag ... även mina förutfattade meningar som man också har, min moral och etik, alltså hur man ser på människan ... jag skulle ljuga om jag säger att jag inte har några fördomar, det är klart jag har.”

Vi kan tolka detta som att det finns en komplexitet i socialsekreterarnas arbete och att de kan ha svårt att låta empati och fyrkantighet samspela, men också att vara medveten om att båda faktorerna är viktiga i arbete med klienten. Det kan lätt hända att det ena tar överhanden i mötet och relationen och att det kan bli svårt att ge det goda bemötande som man önskar. För klienten kan detta tänkas bli förvirrande, om socialsekreteraren brister i sin tydlighet i det professionella arbete som ska genomföras och den medmänskliga empatin som är så viktig för att bygga en god relation. Kullberg (1999) menar att klientorienterade samtal bland annat innebär att socialsekreteraren är medveten om sin profession och sin maktposition och att det i sin tur leder till att socialsekreteraren kan utföra sitt arbete lugnare. Detta i sin tur ger bättre insikt i klientens problematik och att båda parter kan tala öppet om känslor, värderingar och det praktiska arbetet.

”När man känner så, att det här gick inte så bra, sådant kan jag verkligen bära med mig, det är jättejobbigt. Jag kan nästan känna att det var mitt misslyckande och det kan ju vara positivt på ett sätt för då rannsakar man sig själv, vad hade jag kunnat göra annorlunda och bättre ... jag menar, jag resignerar inte mot det på något vis, men alla möten kan inte bli bra och jag kan inte göra alla människor nöjda.”

Något som vi ser är en återkommande andemening från våra informanter är att man inte är eller kan vara mer än människa, man kan bara utgå från sig själv och sina erfarenheter. I ovanstående citat kan man se att informanten utgår från sig

själv och att det som kan ses som ett misslyckande kan i själva verket bli goda erfarenheter i framtiden. Med erfarenheter i detta sammanhang menas framförallt de livserfarenheter man som människa bär med sig och inte nödvändigtvis erfarenheter som har med yrkeserfarenhet att göra. Skau (2007) menar att socialsekreteraren bör ha god självkänedom och veta hur han eller hon är som person, och att detta är en behövlig förutsättning för att kunna få kontakt med klienten. Vidare skriver Skau att en socialsekreterare mycket väl kan välja att delge klienten om sina egna personliga livserfarenheter, för att kunna förmedla en personlig synvinkel på det berörda området och att visa att han eller hon kan ha viss förståelse för vad klienten går igenom. Att man som socialsekreterare agerar på detta sätt kan vara en byggsten i relationsskapandet och den tillit som är så viktig för ändamålet. Vi kan tolka att det som Skau pratar om, handlar om att man i grund och botten är en människa med vissa livserfarenheter med sig i bagaget och att det hjälper till att forma en person till en unik individ. Hur man som socialsekreterare bemöter och skapar relationer med sina klienter kan vi se grundar sig i den personen man är, ingen människa är stöpt i samma form, därför blir också varje bemötande och varje relation något originellt. En informant uttrycker sig på detta sätt:

”Jag har nytta av att jag upplevt en massa saker under mitt liv, saker man hinner uppleva under X år. Man hinner in och tassa i lite olika områden, alltså livserfarenheter tycker jag att jag har haft jättemycket nytta av. Både för att, alltså själv förstå hur det kan kännas att vara i en situation ... det är i alla fall en väldigt stor hjälp för mig.”

Socialsekreterarens profession

Många av våra informanter ser sin profession och den erfarenhet de har med sig från bland annat utbildningen och tidigare arbetslivserfarenheter som något som gör dem trygga i sin roll som i sin tur gör att de kan bemöta sina klienter väl. En informant uttrycker det så här:

”Kunskap, om man vet vad man pratar om, ju längre jag jobbat desto bättre blir jag på mitt jobb, alltså rent kunskapsmässigt, desto säkrare känner jag mig i arbetet med klienter.”

Bernler och Johnsson (2001) menar att för att kunna skapa en god relation och därigenom en förändring är det av stor vikt att man har kunskap om mänskliga relationer och de processer som sker i en relation. Många av våra informanter ser just bemötandet som en föregångare till den goda relationen och av ovanstående citat kan man se att informanten reflekterar över vikten av kunskap i arbetet med klienter. Några av informanterna nämner också själva utbildningen som en faktor som ger dem kunskap och därigenom trygghet i sin roll. En del av informanterna drar det ett steg längre och menar att i och med den trygghet och kunskap man har

så kan man "ta ut svängarna" och vara mer flexibel och spontan vilket möjliggör att man kan möta klienterna där de är.

"Det kan vara bra om man kan vara flexibel i sin roll. Man har ju ett eget schema, man har sin dagsplanering och sådär den sitter någonstans i ryggraden ... människors behov kommer inte enligt ett schema."

Återigen kan vi se Lipskys (2010) begrepp "handlingsutrymme" göra sig påmind i socialsekreterarens roll. Den möjlighet till flexibilitet som socialsekreterarna pratar om och vill utnyttja för att möta klienterna bättre ser vi som något som utspelar sig i detta handlingsutrymme. Lipsky pratar om handlingsutrymmet som något som kan skapa svårigheter för gräsrotsbyråkraterna men också nödvändigt då det är människor som man möter som där den ena inte är den andra lik. Den trygghet som skapas efter kunskap och erfarenheter och i sin tur möjliggör flexibilitet kanske skulle kunna tolkas som en sådan orsak till varför handlingsutrymmet är nödvändigt.

Det var också en del av våra informanter som menade att det är viktigt att vara förberedd på vad man ska möta och vara påläst innan man går in i ett möte för att kunna ge ett gott bemötande. En informant uttrycker det så här:

"Ett bra möte tror jag det blir om man har haft tid att förbereda sig"

Denna synpunkt var något som informanten delade med många andra informanter, de var eniga att det är mycket viktigt att förbereda sig, både för att känna sig trygg själv men också för att kunna svara på klientens frågor och ge rätt information. Något som också framkommer i citatet ovan är "om man har haft tid". Informanterna berättar om vikten med att förbereda sig men i andra sammanhang pratar de också om den höga arbetsbelastningen och den tidsbrist de upplever. Lipskys (2010) beskrivning av gräsrotsbyråkrater och deras begränsade resurser går återigen att relateras till det som socialsekreterarna beskriver. Vi ser en paradox i det som våra informanter beskriver och ser svårigheten med att förena förberedelsearbetet med den tidsbrist som de beskriver. Med detta tänker vi att våra informanter inte ser förberedelsen i sig som ett problem eller en svårighet utan det gäller att få tid till att förbereda sig.

Informanterna berättar som tidigare nämndes att de ser bemötandet som en viktig del i att kunna skapa en relation. Några av informanterna beskriver också hur de ser bemötandet som ett redskap de kan använda sig av, en metod för att starta en relation. En informant uttrycker detta så här:

"Jag tänker att om man har sitt bemötande kan man ändå, det kan man förhoppningsvis ändå råda över, det är ändå ett arbetsredskap man har till sitt förfogande."

I sin profession har informanterna fått med sig kunskaper om hur man ska bemöta och ser detta som ett arbetsredskap för att få till en relation och förhoppningsvis en förändring. Det är något som de använder sig av för att få till en arbetsallians.

Sammanfattande kommentarer

Vi kunde se att efter vi genomfört våra intervjuer att det hos informanterna själva finns en del faktorer som påverkar bemötandet, dels i form av deras egen person men också i den profession de befinner sig i. Vi kan tolka, i det som våra informanter säger att, det finns en komplexitet i att förena socialsekreterarens person och socialsekreterarens profession. Det är en svårighet att hitta en balansgång mellan dessa men samtidigt är det en förutsättning för att kunna ge ett gott bemötande. Vi kan se att socialsekreterarna använder sig själva som ett arbetsredskap och i detta har de bemötandet till sitt förfogande. Den trygghet informanterna har med sig, både i form av personliga erfarenheter och också professionserfarenheter, gör att de kan känna sig trygga i sitt arbete och därigenom få till ett bättre bemötande. Ju tryggare de är desto lättare har de att ”*ta ut svängarna*” och vi kan här se hur det handlingsutrymme som socialsekreterarna har kan vara till hjälp. Handlingsutrymmet hjälper socialsekreterarna att hålla avstånd från det byråkratiska och fyrkantiga, det möjliggör också för informanterna att göra varje möte mer personligt i relation till klienten. Men det är också viktigt att beakta att det handlingsutrymme som informanterna använder sig av för att göra ett möte bra också kan försvåra mötet. Det är inget våra informanter ger uttryck för men vi ser att ett flexibelt arbete där man själv kan forma sina möten, utan direkta styrningar eller scheman att följa kan göra att man blir osäker på hur man får till ett bra bemötande. Likväl kan detta handlingsutrymme som möjliggör flexibilitet missbrukas och inte användas för att förbättra mötet.

Klienten

Klienten som medmänniska

Något som varit återkommande hos våra åtta informanter är att de på frågan om vad som är ett gott bemötande, varit eniga om att bemöta med respekt, på ett likvärdigt sätt och att man möter klienten på den nivå han eller hon är vid det aktuella tillfället är viktigt. Müssener (2007) som har studerat bemötande ur klienters synvinkel framhäver just vikten av att bli behandlad med respekt och bli tagen på allvar som en viktig faktor i förändring. Två av våra informanter säger så här:

”Jag kommer att tänka på att vara respektfull mot den människan man möter och att jag, ja verkligen intresserar mig för det och att se och lyssna på den personen jag möter...”

”Jag tror att det handlar om att se den personen som kommer att känna sig som en person och inte som en klient nödvändigtvis”

I Socialtjänstlagens 1 kap, 1§, tredje stycket (2009) skrivs följande:

”verksamheten ska bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet”. Att agera i enlighet med det ovanstående citatet ur socialtjänstlagen ser vi handlar om respekt och en medmänsklighet, något som våra informanter menar. Informanterna är också eniga om att det är viktigt att personen som kommer till socialkontoret känner sig sedd och lyssnad på och att deras problematik tas på allvar. Skau (2007) beskriver hur en person går från ett subjekt till ett objekt då personen går in i socialtjänsten och blir en klient. Vidare beskriver Skau hur denna passivisering gör sig sedd genom att det är klienten som ska få hjälp och stöd. Det våra informanter säger att man ska se bakom klienten och den problematik som finns där, se personen. Vi tolkar detta som ett försök från socialsekreterarnas sida att se bortom det som Skau skriver då hon menar att man som klient har blivit ett objekt. Till stora delar ger informanterna uttrycket av att klienten ska bemötas på samma sätt som man möter vilken människa som helst, det handlar om en medmänsklighet. Att mötas som två vänner är dock inte möjligt då det ligger en komplexitet och en maktskillnad mellan en klient och en socialsekreterare. En informant förklarar detta så här:

”Ett bra bemötande måste ju inte innebära att man är trevlig och ler och lyssnar hela tiden men ibland kan ju just den här tydligheten och gränssättningen vara del i ett bra bemötande”

I en vänskapsrelation är gränssättningen också en del men det som ovanstående informant beskriver tror vi handlar mer om att i slutändan är man ändå en person som är där för att hjälpa den andre, visa rätt och vara tydlig. Då Bernler och Johnsson (2001) beskriver behandlingsrelationen finns det i den en dubbelhet där behandlaren både ska vara yrkesmässig och medmänsklig. Bernler och Johnsson beskriver vidare att det inte skulle gå att ha enbart en personlig relation eftersom klienten förväntar sig hjälp i form av den kunskap som behandlaren besitter gällande kunskap och resurser. Detta är något som våra informanter är eniga om och som ovanstående resultat kan exemplifiera. Några av informanterna är noga med att tydliggöra för oss att de alltid är professionella i sitt bemötande och att det är något som det har med sig från utbildning och erfarenheter samtidigt som det gäller att bemöta med respekt och jämlikhet. Bernler och Johnsson beskriver vidare att det skulle vara omöjligt att hålla en professionalitet utan några medmänskliga delar. Vi tycker oss återigen kunna se en komplexitet i socialsekreterarens yrkesroll. Det är en fin linje mellan att mötas som medmänniskor och samtidigt vara professionell mot klienten inom myndighetens väggar.

Klienten som en påverkansfaktor

I arbetet med klienter och framförallt i bemötandet och relationsskapandet med dem är det enligt våra informanter svårt att komma ifrån att klientens person påverkar arbetet. Med klientens person nämner informanterna faktorer som berör deras ålder, kön, funktionsnivå, språk och personliga egenskaper. Vidare kan vi tolka deras svar som att de flesta av våra informanter har för avsikt att bemöta klienter på ett likvärdigt sätt, men att det ändå är ofrånkomligt att inte ha i beaktande det faktum att varje klient är en unik individ och ser på sin situation olikt andra klienter med samma typ av problematik. Ytterligare en faktor som några av informanterna nämner är att liknande livserfarenheter kan spela in på hur man förstår klienten. Detta kan vi se, spela en roll för bemötandet. Två informanter uttrycker det så här:

”Om bemötandet ska vara utifrån den individen jag träffar, så är ju de flesta bemötanden också olika. Jag har inget standardbemötande jag drar, utan det beror på personen jag ser.”

”... alltså, till exempel, om man har barn i samma ålder ... man kan ju känna en annan förståelse för folk, när man har upplevt lite samma saker ... om man har barn i samma ålder så vet man vad man pratar om.”

Att forska om hur man möter klienter olika beroende på vem man möter har vi funnit vara vanligt. I Skogens (2007) avhandling visar resultaten på att det finns faktorer som gör att bemötandet blir annorlunda. Skogens framhåller faktorer så som värderingar, utbildning och yrkeserfarenhet. Att Skogens resultat är annorlunda kan bero på att hon har en annan målgrupp, men vi finner dock att vi liksom Skogens kommer fram till att personen socialsekreteraren möter har inverkan på hur han eller hon bemöter denne. Skogens, som har studerat socialsekreterare som möter missbrukare, kommer fram till att socialsekreterarna bemöter sina klienter med missbruksproblem på ett relativt personligt plan. Några av våra informanter menar att har man liknande livserfarenheter, inte i bemärkelsen problematik, kan det öka förståelsen för de personer man träffar. De nämner att man exempelvis kan känna igenkännande med personer som har barn i samma ålder och att det kan påverka socialsekreterarens förståelse för klienten. Kanske kan vi tolka det som att själva bemötandet blir annorlunda och på ett personligare plan på ett liknande sätt som Skogens nämner om socialsekreterarna upplever viss igenkänning till klienten. Vi kan också tänka oss att om socialsekreteraren känner ett visst igenkännande med klienten så kan det också påverka personkemin i sig. Flera av våra informanter nämner personkemi som ett begrepp för att beskriva en faktor som kan påverka bemötandet. Vi kan tolka detta som att det snarare rör klientens egenskaper och beteenden i relation till socialsekreteraren själv än något slags samspel mellan personligheter. Ett av dessa beteenden som våra informanter beskriver särskilt svårt att handskas med är att

möta en klient som är aggressiv. En informant beskriver hur denne reagerar på aggression genom nedanstående citat.

” ... vi kommer att möta aggressiva människor hela tiden och vi upplever hot, och även våld, dels så märker jag att jag blir väldigt tyst för att det är som att jag försvinner från huvudet och går ner i magen, alltså mer i känslan, och då finns jag inte, alltså det blir inget bemötande alls, då blir jag nästan tyst, och nästan lite paralyserad.”

En annan faktor som vi ser att informanterna nämner som ett redskap för att ge ett gott bemötande är bekräftelse. Vi tolkar det som att det inte handlar om bekräftelse i den bemärkelsen att det är något nödvändigt som socialsekreterarna eftersträvar, utan mer som att det ger positiv påverkan om klienten uppskattar det jobb socialsekreteraren gör för honom eller henne. Några av informanterna beskriver även att de även får negativ bekräftelse. Vi tror att den negativa bekräftelsen gentemot socialsekreterarna ter sig genom att klienten kan uttrycka att han eller hon ogillar socialsekreteraren personligen, som en representant för myndigheten eller att klienten upplever en frustration i att inte få den hjälp som de önskar. Nedanstående citat beskriver två olika informanters syn på bekräftelse.

”... alltså, jag har ofta fått bekräftelse från mina klienter ... de har sagt det att jag jobbar för dem, alltså de känner att jag verkligen jobbar för dem och att jag brinner för människor.”

”Det är ju både ris och ros man får ... ja det kan vara att man får en släng att soc är skit liksom ... det märker man omedelbart om någon blir arg eller om det blir missförstånd.”

Bernler och Johnsson (2001) skriver att för att få en bra och tydlig relation mellan socialsekreterare och klient är det viktigt att ge varandra ömsesidig bekräftelse. Vi kan tolka detta som att det skulle kunna vara det våra informanter ger uttryck för. Att de nämner både positiv och negativ bekräftelse ser vi som ett tecken på att det faktiskt kan spegla en behandlingsrelation, där man som socialsekreterare får vara beredd på att få både *”ris och ros.”*

Sammanfattande kommentar

Våra informanter ger också uttryck för att det finns faktorer hos klienten som påverkar dem i deras bemötande. Det kan handla om beteende, egenskaper och igenkänning mellan socialsekreterare och klient. Vi har kunnat se att informanterna är eniga om att det är väldigt viktigt att man ska försöka se personen bakom problematiken och att det i slutändan handlar om att man ska försöka möta personen på ett respektfullt och likvärdigt sätt. Men vi kan se att det återigen finns en komplexitet i även detta då det handlar om ett förhållande med ojämn maktfördelning där den ena parten ska få något av den andre, förhållandet

kan aldrig vara jämlikt. Våra informanter ger uttryck för att det går att förena dessa motviker men att det inte är helt enkelt. Vi kan tolka det som att betrakta klienten som en medmänniska men samtidigt vara medveten om hur han eller hon kan påverka socialsekreteraren i arbetet, är något som genomgående finns i tankarna hos informanterna när de talar om bemötande. Ett exempel kan vara att en socialsekreterare har svårt att handskas med aggressivitet hos klienter och att det kan påverka i vilken grad socialsekreteraren ser klienten som en medmänniska och även förmågan att se personen bakom klientskapet och problemet.

5. Avslutande sammanfattning

I denna studie har vi haft som syfte att undersöka hur socialsekreterare själva ser på sitt bemötande gentemot klienten och vilka faktorer som omgärdar detta. För att försöka besvara vårt syfte har vi samlat in empiri genom att göra kvalitativa intervjuer med åtta socialsekreterare. Inom den tidsram och de förutsättningar vi har haft för att kunna genomföra denna studie, så kan vi se att vi har fått fram resultat som kan besvara vårt syfte. Vi har efter insamlandet av empirin fått fram tre övergripande faktorer, organisationen, socialsekreteraren och klienten, som vi ser påverkar socialsekreterarnas möjlighet till att ge ett gott bemötande. Inom dessa tre faktorer har vi kunnat se att det ryms en mängd delfaktorer. Dessa delfaktorer har varit en förutsättning för att kunna tolka och förstå det som ryms inom begreppen organisation, socialsekreterare och klient.

Vi har fått fram dessa faktorer genom att bryta ned syftet i tre frågeställningar. Den första frågeställningen berör vad socialsekreteraren själv tycker är ett gott respektive ett mindre gott bemötande samt hur de värderar detta. Vi har kunnat se att majoriteten av informanterna anser att bemötandet prioriteras väldigt högt, och några nämner även att det är avgörande för att de ska kunna utföra ett gott arbete. Våra informanter säger att ett gott bemötande är ingången till en relation och att relationen i sin tur är nödvändig för att kunna nå förändring. En informant uttrycker sig annorlunda, i jämförelse med de andra informanterna i den bemärkelsen att denne anser att det i slutändan är viktigast att klienten ska uppleva att han eller hon har fått korrekt information och att beslutet är rättssäkert. Vidare menar informanterna att ett gott bemötande handlar om att man lyssnar på klienten, visar respekt och möter klienten där den befinner sig. Att möta klienten där den befinner sig, och att sänka eller höja sig till dess nivå säger informanterna är väldigt viktigt. Det kan vara svårt att bemöta en klient som är påverkad av alkohol eller droger, eller har ett beteende som kan vara svårt att möta. Det är viktigt för socialsekreterarna att klienten också ska uppleva sig sedd och hörd och att de får den hjälp de är i behov av. När vi ställde frågan till informanterna om vad som skulle kunna vara ett mindre gott bemötande, svarade de ofta att de behövde gå tillbaka till vad som är ett gott bemötande och i princip bemöta dem tvärt om mot vad de beskrivit som ett gott bemötande. Det var enligt dem ett dåligt bemötande om man inte lyssnade, inte visade respekt och inte kunde möta klienten där den befinner sig.

Vi anser att det från början handlar om att socialsekreterare och klient ska försöka mötas på ett så likvärdigt sätt som möjligt. Socialsekreteraren måste vara benägen att försöka se personen och individen bakom problematiken för att kunna vara objektiv och ge ett respektfullt bemötande. Efter att ha intervjuat och lyssnat på åtta socialsekreterare har vi kunnat se att det som lyser igenom i socialsekreterarnas berättelser är att man ska sträva efter att möta sin klient som en medmänniska. De egenskaper socialsekreterarna beskriver som viktiga för att

ge ett gott bemötande kännetecknar just en medmänsklighet som vi skulle kunna se mellan två vänner. Det finns en komplexitet i detta genom att förhållandet mellan en socialsekreterare och en klient aldrig kan vara bara medmänskligt. Det är en relation som betyder att någon ska ge hjälp och någon ska få hjälp. Klienten vill få något av socialsekreteraren som bara denna kan ge. Några av informanterna säger att man ändå måste kunna sätta gränser och inte komma ifrån anledningen till varför klienten är i kontakt med socialtjänsten över huvudtaget. Även att sätta gränser anser några av informanterna innebära ett gott bemötande. I komplexiteten som kommer med att arbeta som socialsekreterare finns det två motparter som drar åt varsitt håll. Å ena sidan bör socialsekreteraren visa medmänsklighet och möta klienter som individer, å andra sidan arbetar man under en myndighet där det finns lagar, regler och kontroll som ska följas. Att hålla en jämvikt mellan dessa två aspekter är något som vi kan se som något av de svåraste att förhålla sig till i arbetet som socialsekreterare.

Den andra frågeställningen handlar om vilka förutsättningar som socialsekreteraren ser för att kunna ge ett bemötande. Många av socialsekreterarna började med att relatera till sig själva. De nämner att de själva är sitt viktigaste arbetsredskap i förhållande till att kunna ge ett gott bemötande. Det handlar om hur intresserade de är yrket och det specifika fallet, men också hur förberedda de är inför ett möte, vilken kunskap och erfarenheter de besitter, samt hur de trivs på arbetsplatsen och med kollegor. Vi kan tänka oss att det ligger en press i att använda sig själv som arbetsredskap och att man kan uppleva att man är ganska ensam i sitt arbete eftersom man förväntas använda sig själv och den kunskap och erfarenhet man har med sig. I relation till detta framhäver våra informanter att arbetskollegor spelar en stor roll i arbetet för att kunna hantera detta och kunna fokusera på att ge ett gott bemötande. Att få stöd i sitt arbete av kollegor värderas högt, också processhandledning med en utomstående part framkommer vara värdefullt för att ge ett gott bemötande. I processhandledningen ges socialsekreterarna möjlighet att ”pysa ur” frustrationer som annars skulle kunna hamna på klienten. Handledningen kan också vara till hjälp om de har några specifika funderingar kring ett fall och hur de ska ta sig vidare i arbetet. En informant beskriver att bristen på kontinuerlig handledning påverkar arbetet negativt och detta kan vi bara se som ett faktum att handledning är en viktig del för att kunna utföra ett bra arbete och ge ett gott bemötande. Det hjälper också socialsekreterarna att inte bli ensamma i den bemärkelsen att de har sig själva som arbetsredskap.

Vidare nämner socialsekreterarna hur det finns yttre förutsättningar som påverkar dem och i sin tur hur bemötandet utformas. Vi kan se att många av de yttre förutsättningarna bottnar inom organisationen och de administrativa ramarna. De nämner faktorer så som den miljö de vistas i, hur rummen ser ut och hur hög arbetsbelastningen är. Att ha ett möte i ett rum där det inte finns några fönster, inget syre och dåliga stolar kommer, enligt informanterna, påverka hur bemötandet blir. Informanterna beskriver alla att de inom organisationen är

representanter för myndigheten och att vara en myndighetsperson kommer alltid att påverka hur bemötandet och mötet blir. Då de är myndighetspersoner kommer de aldrig kunna komma ifrån att det på grund av detta besitter en makt.

Majoriteten av informanterna beskriver hur viktigt det är att öppet visa den makt de har för att kunna ge ett gott bemötande men återigen anser vi att det finns en komplexitet i detta då de alltid måste kunna förhålla sig till maktspekten utan att låta det ta överhand. Vi har kunnat se att eftersom socialsekreterarna har ett relativt fritt utrymme där de kan utforma sitt arbete så är det inom detta de ger sitt bemötande. Det är i detta handlingsutrymme som de kan handskas med den makten de har och göra den synlig för sina klienter, det är här de hanterar förutsättningarna på olika sätt för att ge ett bemötande. Detta handlingsutrymme möjliggör för socialsekreterarna att utforma ett gott och personligt bemötande men det kan också missbrukas. Informanterna beskriver att det är när man missbrukar den makten man har som bemötandet kan bli mindre bra. Vi vill också uppmärksamma att makten är viktig i arbetet med klienter. Om socialsekreterarna inte hade haft någon makt skulle det vara svårt att producera någon hjälp så i en mening är makten också en förutsättning. När man använder makten för att den ska gynna klienterna kommer det något positivt ur det men det är när man missgynnar klienten genom att missbruka makten som arbetet och bemötandet inte blir något positivt. Vi ser att det är inom handlingsutrymmet som detta kan ske och det är där socialsekreteraren kan använda makten på ett positivt eller negativt sätt. Det handlar om att inte använda makt mot klienterna utan att använda sin makt för klienterna.

Den sista frågeställningen handlar om hur klienterna påverkar socialsekreteraren och dennes bemötande. Informanterna beskriver alla att det är ofrånkomligt att klienten påverkar dem och hur bemötandet blir. Informanterna beskriver hur det ofta är så att de får samma typ av ärenden och vi kan se att detta kanske i slutändan handlar om att de har lättare att relatera till vissa fall och därmed får till ett bättre möte. Informanterna beskriver att vissa beteenden hos klienterna har de själva svårt att bemöta. Eftersom man som socialsekreterare utgår från sig själv innebär det att man inte alltid kan passa ihop med alla människor vilket våra informanter ger uttryck för. Vi kan se att det är så här det fungerar i verkligheten och man är inte en övermänniska bara för att man är socialsekreterare. Personkemi och igenkänning mellan socialsekreterare och klient är en faktor i arbetet som både kan förbättra men också försvåra. Att inse sina begränsningar när det inte fungerar med en klient är en styrka i sig.

Vi har i denna studie kunnat se att när det handlar om att kunna ge ett gott bemötande kommer man aldrig kunna komma ifrån att man bara är en människa. Som socialsekreterare påverkas man av organisationen och den komplexitet det innebär, vem klienten är och hur man själv som socialsekreterare ser på sig själv och sin profession. Det kommer alltid finnas aspekter som påverkar och man kan inte tänka att det inte kommer att samspela med arbetet och hur bemötandet blir.

Vi kan ändå se att det är tur att man är människa och kan påverkas då det faktiskt är levande och unika människor man möter.

Förslag till vidare forskning

När vi har genomfört denna studie har vi haft begränsad tid och begränsade resurser. Under inledningen av arbetet hade vi tankar om att vi skulle kunna jämföra hur bemötandet beskrivs och värderas beroende på inom vilken enhet man som socialsekreterare arbetar. Vi fick tyvärr lägga detta åt sidan då det inte fanns tidsutrymme. Det är något vi tänker att framtida studier skulle kunna fokusera på. Finns det skillnader och likheter beroende inom vilken enhet man arbetar. Varför är det så och hur kan det tolkas.

Vi har i vår studie kunnat se att handledning är viktigt för att ge ett gott bemötande. Vi kom också i kontakt med att man på grund av olika skäl prioriterar bort handledning inom organisationen. Det skulle vara intressant att jämföra hur socialsekreterarnas bemötande påverkas beroende på om de har tillgång till handledning eller inte. Hur stor vikt har handledningen i socialsekreterarnas arbete och bemötandet?

Referenslista

Litteratur:

Backman, J. (1998) *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.

Bemötande. 2011 *Nationalencyklopedin*

<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/sve/bemotande> (hämtad 2011-10-12).

Bemötande. 2011 RFSL - Riksförbundet för homosexuellas, bisexuellas och transpersoners rättigheter. <http://www.rfsl.se/?p=3832> (hämtad 2011-10-18).

Bernler, G. & Johnsson, L. (2001) *Teori för psykosocialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.

Billquist, L. (1999) *Rummet, mötet och ritualerna: en studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet*. Diss, Göteborgs universitet.

Bryman, A. (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber AB
Cedersund, E. (1992) *Från personligt problem till administrativt beslut: att ansöka om ekonomiskt bistånd*. Diss, Linköping Universitet.

Croona, G. (2003) *Etik och utmaning: om lärande av bemötande i professionsutbildning*. Diss, Växjö universitet.

Eide, T. & Eide, H. (2008) *Kommunikation i praktiken – relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Malmö: Liber

Engelstad, F. (2006) *Vad är makt*. Stockholm: Natur och Kultur.

Forskning som involverar människan. 2011 CODEX – regler och riktlinjer för forskning. <http://www.codex.vr.se/forskningmanniska.shtml> den 14 november 2011 (Hämtad 2011-11-14)

Fransson, J. (2009) *Sveriges lagar*. Lund: Studentlitteratur.

Gyllene regeln. 2011 *Nationalencyklopedin*

<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/lang/gyllene-regeln>. (hämtad 2011-10-20).

- Hall, S. (2001) *Det offentliga mötet – om etik, tilltro och bemötande på försäkringskassan*. Lund: Bokbox förlag.
- Johansson, T. (2007) ”Mötets många ansikten – när professionella möter klienter”. I Anna Meeuwisse, Sune Sunesson & Hans Swärd (red): *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Kullberg, C. (1994) *Socialt arbete som kommunikativ praktik: samtal med och om klienter*. Diss, Linköping universitet.
- Kvale, S. (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, S. (2005) ”Kvalitativ metod – en introduktion” I Sam Larsson, John Lilja & Katarina Mannheimer (red): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, S. (2005) ”Teori, metod och empiri” I Sam Larsson, John Lilja & Katarina Mannheimer (red): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Lipsky, M. (2010) *Street – level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell sage foundation.
- Lööf, D. (2005) ”Informationssökning” I Sam Larsson, John Lilja & Katarina Mannheimer (red): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Müssener, U. (2007) *Encouraging Encounters: Experiences of People on Sick Leave in Their Meetings with Professionals*. Diss, Linköping Universitet.
- Revstedt, P.(2007) *Motivationsarbete*. Stockholm: Liber AB.
- Skau, G.M. (2007) *Mellan makt och hjälp: om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. Stockholm: Liber.
- Skogens, L. (2007) *Hur bemöts manliga socialbidragstagare med alkoholproblem? – regler, kunskap och kontext i socialt arbete*. Diss. Stockholms Universitet.
- Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme – utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur.

Swärd, H. & Starrin, B. (2007) ”Makt och Socialt arbete” I Anna Meeuwisse, Sune Sunesson & Hans Swärd (red): *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur.

Thomassen, M. (2007) *Vetenskap, Kunskap och Praxis: Introduktion till vetenskapsfilosofi*. Malmö: Gleerups Utbildning.

Thurén, T. (2007) *Vetenskapsteori för nybörjare*. Malmö: Liber AB.

Bilagor

Bilaga 1 (Missivbrev)

Hej!

Vi är två tjejer som studerar 6:e terminen på socionomprogrammet i Göteborg. Det har nu blivit dags för oss att skriva vår c-uppsats och vi skulle väldigt gärna vilja samla in material med hjälp av intervjuer från era socialsekreterare. Vi har tänkt att skriva om bemötande ur socialsekreterarnas synvinkel där syftet är att: ”undersöka hur socialsekreterarna själva ser på sitt bemötande gentemot klienterna samt vilka faktorer som omgärdar detta”.

Vi hade väldigt gärna velat göra intervjuer med minst två socialsekreterare från vardera era olika enheter. Om ni väljer ut socialsekreterare som ni tror skulle vilja ställa upp eller om socialsekreterarna själva anmäler sig frivilligt spelar ingen roll. Vi är självklart beredda på att komma och presentera vår uppsatsidé och lite mer om vad det kommer innebära. Det skulle uppskattas mycket om ni ville hjälpa oss med detta och självklart kommer namn och socialkontoret att fingeras i uppsatsen i sådant fall. Om ni tycker detta låter intressant, och skulle vilja ta del av denna undersökning så hör gärna av er så snart som möjligt!

Ha en trevlig dag!

Hälsningar

Maria Karlsson 0730-*****

*****@gmail.com

Sandra Orsimo 0736-*****

*****@hotmail.com

Bilaga 2 (Samtyckesblankett)



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Samtyckesblankett

Jag samtycker härmed till att medverka i studien och vet vad studiens syfte är. Jag har informerats om mitt deltagande i studien och att deltagandet är frivilligt och att jag när som helst kan avbryta min medverkan utan några som helst negativa följder. De uppgifter som framkommer under intervjun kommer inte att föras vidare och mitt namn kommer inte att presenteras i det slutgiltiga arbetet. De uppgifter som framkommer under intervjun kommer att behandlas på ett sådant sätt, så att min identitet inte röjs. Uppgifterna kommer att bevaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem. Den information jag lämnar kommer endast att användas till denna C-uppsats men jag är medveten om att slutversionen är offentlig.

Ort och Datum

Informant

Studenter

Bilaga 3 (Intervjuguide)

Intervjuguide

Bakgrund

- Känner du att det är okej att vi spelar in?
- Vad är ditt namn?
- Hur gammal är du?
- Hur länge har du arbetat på det aktuella Socialkontoret?
- Har du tidigare arbetslivserfarenheter som socionom inom andra områden?
- Vad har du för arbetsuppgifter?

Teman

Gott bemötande

- Vad är ett gott bemötande för dig?
- Vad är ett mindre gott bemötande för dig?
- Hur viktigt är det med ett gott bemötande?
- Vilken prioritet har bemötandet för dig i ditt arbete?

Förutsättningar

- Vad tror du själv påverkar ditt bemötande?
- Vilka yttre faktorer tror du samspelar med ditt bemötande?
- Hur påverkar handledning inom arbetet ditt bemötande?(Professionell/Kollegial)
- Vad är värdefullt för att uppnå ett gott bemötande?

Klienternas påverkan

- Hur samspelar ditt bemötande i relation till hur du blir bemött av klienterna?
- Hur påverkar klientens ”person” dig i ditt bemötande?
- Hur tror du att dina tidigare erfarenheter/förförståelser samspelar med hur klienterna upplever ditt bemötande?

Följdfrågor

- Vad menar du med det?
- På vilket sätt?
- Kan du förklara?
- Kan du ge exempel?
- Vad gjorde du då?
- Hur kände du då?
- Kan du berätta mer om det?
- Varför/varför inte?

Avslut

- Vill du tillägga något?
- Tycker du vi missat något som du anser är väsentligt?
- Om vi har ytterligare frågor eller funderingar, kan vi kontakta dig och hur?

Bilaga 4 (Resultatstrukturering)

Strukturering av resultat

<u>Organisation</u>	<u>Socialsekreterare</u>	<u>Klient</u>
Socialkontoret Miljö på kontoret Trivsel på arbetsplatsen (arbete, arbetskolligor)	Socialsekreterarens person Erfarenhet (livserfarenhet) Människa (kan bara utgå från sig själv)	Klienten som medmänniska Likvärdig Respekt Se den andre bakom klienten/problemet
Arbetssituation Stress Tid Arbetsbelastning Handledning	Distans mellan empati och fyrkantighet Förförståelse	Situationsbundet (möta klienten där den är)
Myndighetsperson Information Tydlighet (vara tydlig med vad som gäller, gränser) Rättsäkerhet Inte dölja makt/öppenhet om makt	Socialsekreterarens profession Erfarenhet (arbetslivserfarenhet) Trygg i sin roll Kunskap Flexibilitet/spontanitet (vågar ta ut svängarna när man är trygg) Förförståelse Förberedd Man är ett arbetsredskap	Klienten som en påverkansfaktor Klientens person Personkemi Bekräftelse (få/ge något tillbaka)

Bemötande viktigt för att bygga en relation ur relationen kommer förändring.
Bemötande prioriteras som nummer ett.