

Hälsöhgskolan i Jönköping

Avdelningen för beteendevetenskap och socialt arbete, ABS

Socionomprogrammet

Vem är expert och på vad?

En kvalitativ studie om socialsekreterarnas bemötande av klienten.

Socionomprogrammet

C-uppsats

Författare: Margareta Sundbäck och Sari Karlsson

Handledare Gunilla Nilsson

Examinator Mats Granlund

Datum 2015-08-11

Hälsöhgskolan i Jönköping

Avdelningen för beteendevetenskap och socialt arbete, ABS

Abstract

Title: Who is the expert and on what? A qualitative study of the social workers response of the client.

The purpose with this study is to obtain an insight in how the social workers reason around the interaction with the client and how they see the client as an expert on herself. The study is qualitative and is based on semi-structured interviews with nine informants from different parts of the social Service from municipalities. The qualitative study has an inductive and a deductive approach and a perspective that is constructivism. These interviews were thematized and three themes emerged. The first theme was about the response of the client and how the social workers looks at their role as professional in relation to the clients they encounter. Another key part of the same theme was the meeting with the client. The second theme has the client as the expert as the central part. The key here was the profession's view of the client's own knowledge about themselves and how social workers handle the client's knowledge. The third and last theme was all about how the profession meets and treats the client on the basis of guidelines and manuals. Central to this theme was this how the social worker looks at the use of guidelines and manuals during the meeting with the client, which some see them as a help and some see that sometimes these become a hindrance. These three themes are on social workers perspective on the treatment of the client from different angles.

Keywords: Social workers, treatment, client, acknowledgment, expert, guidelines, manual-based methods.

Sammanfattning

Titel: Vem är expert och på vad? En kvalitativ studie om socialsekreterarnas bemötande av klienten.

Syftet med denna studie är att få en inblick i hur socialsekreterarna resonerar kring bemötandet av klienten och hur de ser på klienten som expert på sig själv. Studien är kvalitativ och baserades på semistrukturerade intervjuer med nio informanter från olika delar inom socialtjänsten från olika kommuner. Den kvalitativa studien har en induktiv ansats med inslag av deduktiv ansats och utgår från det konstruktivistiska perspektivet. Intervjuerna har tematiserats varvid tre teman kommit fram. Första temat handlar om bemötandet av klienten

och hur socialsekreterarna ser på sin roll som professionell i förhållande till de klienter de möter. Ytterligare en central del i samma tema är mötet med klienten. Det andra temat har klienten som expert som central del. Här är det professionens syn på klientens egna kunskaper om sig själva och hur socialsekreterarna hanterar klientens kunskap som är det centrala. Tredje och sista temat handlar om hur professionen möter och bemöter klienten utifrån riktlinjer och manualer. Det centrala i detta tema är här hur socialsekreterare ser på användandet av manualer i mötet med klienten, där en del ser dem som en hjälp och en del ser att emellanåt blir dessa ett hinder. Dessa tre teman handlar om socialsekreterares perspektiv på bemötande av klienten från olika infallsvinklar.

Nyckelord: Socialsekreterare, bemötande, klient, erkännande, expert, riktlinjer, manualbaserade metoder.

Förord/Tack. Först vill vi rikta ett tack till de informanter inom socialtjänsten som ställde upp och hjälpte oss att genomföra intervjuerna. Utan er hade vi aldrig fått något material att arbeta utifrån. Ett tack till Gunilla Nilsson som i egenskap av vår handledare har gett oss värdefull vägledning. Vi vill ge ett stort tack till våra familjer, som troget har stöttat oss under alla år av studier. Utan ert stöd hade inte denna resa varit möjlig. Vi vill även tacka våra respektive församlingar och våra vänner som funnits vid vår sida och stöttat under resans gång.

1. Inledning	6
2. Syfte och frågeställning	7
3. Bakgrund	7
3.1 Kort historia till det sociala arbetet i Sverige	8
3.2 Det sociala arbetet blir en profession	9
3.3 Socialsekreterarnas kunskapsbas	9
3.3.1 Kunskapsbasen inom socialt arbete	9
3.3.2 Socialt arbetes kunskapsbaserings idag	10
3.4 Riktlinjer och manualbaserade metoder	11
3.5 Professionens bemötande av klienten	12
4. Metod	13
4.1 Val av metod	13
4.2 Urval	13
4.3 Genomförandet av intervjuerna	14
4.4 Transkription och tematisering av intervjuerna	15
4.5 Induktion med inslag av deduktion	16
4.6 Kunskapsteoretiskt ställningstagande	16
4.6.1 Konstruktivism	16
4.7 Etik	17
4.8 Validitet och reliabilitet	18
4.9 Tillförlitlighet i studien	18
4.10 Metoddiskussion	19
5. Teoretiskt ramverk	20
5.1 Bemötande	20
5.2 Erkännande	21
5.2.1 Professionens erkännande av klienten	21
6. Resultat/analys	22
6.1 Bemötande av klienten	22

6.2 Klienten som expert på sig själv	26
6.3 Riktlinjer och manualbaserade metoder	28
7. Diskussion och slutsatser	29
7.1 Bemötande av klienten	29
7.2 Klienten som expert på sig själv	30
7.3 Riktlinjer och manualbaserade metoder	30
7.4 Slutsats	32
8. Referenslista	33
9. Bilagor	36
Bilaga 1	36
Bilaga 2	36
Bilaga 3	36

1. Inledning

Vi var så ojämlika, det var alla experterna och så jag. Jag frågade inte vilka dom var och vilka kvalifikationer dom hade. Dom visste allt om mig.

En mamma
(Skau, 2007)

I citatet ovan, som är hämtad från Skaus bok (2007) skriver Skau om hur ojämnt maktförhållandet är mellan klient och profession och hur viktigt bemötandet från professionen är.

Enligt Røkenes och Hanssen (2006) bör socialsekreterarna i sin yrkeskompetens ha en medvetenhet över hur de bemöter klienter. Att i bemötandet av klienten se denne som ett subjekt och inte ett objekt. Klienten bör vara den professionen samverkar och samtalar med och därför förhåller sig till, inte en som professionen enbart hanterar (Ibid.).

Språket och språkbruket är en av de viktigaste delarna i bemötandet och mötet med klienten. Enligt flera författare är språket en central del i hur klienten upplever sig bli bemött (Blennberger(2005);Røkenes & Hanssen(2006);Pettersen & Simonsen(2010);Skau(2007)). Den språkliga interaktionen som konstruerar relationerna, etablerar både vår självförståelse och vår verklighetsuppfattning menar Thomassen (2007).

Professionen bör vara medveten om hur de använder sitt språk då deras sätt att uttrycka sig av klienten kan uppfattas som denne blir ignorerad, förminskad samt osynliggjord och därmed kränkt (Ibid.). I en artikel om socialtjänstens familjebehandling lyfter även Löwenborg & Sjöblom(2009) professionens språk och språkbruk, de menar att ”hjälpans” definitioner tenderar att styra för mycket i samtal vilket leder till kollision med den andres syn på sig själv vilket leder till att samtal havererar.

Enligt Blennberger (2005) bör socialsekreterarna i bemötandet av klienten visa respekt och empati vilket har betydelse för hur klienten samverkar med socialsekreterarna. Upplever klienten att relationen inte fungerar kommer samverkan mellan klienten och professionen, insatsen eller behandlingen inte bli särskilt effektiv för klienten (Røkenes & Hanssen, 2006). Om däremot klienten upplever att denne möts av respekt och empati ökar chansen att insatsen eller behandlingen får bättre effekt för klienten, samt att samverkan fungerar bättre. Empati

handlar här inte bara om att professionen har medkänsla utan även har och visar förståelse för klientens situation (Ibid.).

När det gäller klienten blir denne enligt Skau(2007) inte klient förrän denne kommer i kontakt med socialtjänsten. Innan någon blir klient har individen kunskap om sig själv och sitt liv samt hur denne hanterar olika situationer i livet, vilket förändras till stor del när individen blir hjälpsökande och därmed klient. Här är det myndigheten som har kunskapen om hur saker och ting ska skötas och göras i klientens liv för att klienten ska få den hjälp den behöver (Ibid.).

Ur ett klientperspektiv har många rapporter visat att när det brister eller inte blir bra, så är just bemötandet och kommunikationen den springande punkten, man blir feltolkad, misstrodd eller förminskad och upplever kontakten med socialtjänsten som kränkande (Karlsson & Sundbäck, 2014). Denna studie syftar till att lyfta fram socialsekreterarnas eget perspektiv på bemötandet av klienterna och deras resonemang kring vem som är expert på vad?

2. Syfte och frågeställning.

Syftet är att genom intervjuer få professionens egna svar på hur de ser på bemötandet av klienten och hur professionen resonerar kring klienten som expert på sig själv och sin situation.

3. Bakgrund

Uppsatsen och bakgrunden har sin utgångspunkt i ett socialkonstruktivistiskt tänkande och den ämnesfördjupning som föregått skrivandet, där klientens syn på hur de upplever sig ha blivit bemötta av den sociala professionen har varit det centrala. Bakgrunden visar hur det sociala arbetets praktik växt fram och hur synen på klientskap och sociala problem konstruerats och dekonstruerats genom tid. För att förstå var vi idag befinner oss kunskapsmässigt är det av vikt att förstå det sociala arbetets och lagstiftningens historia och den dubbla beroendeställningen mellan profession och klient. Om kunskap är en färskvara

behöver den uppdateras och gamla föreställningar ”kläs av” för att öka medvetandet kring vad som görs hur det påverkar åt båda håll (Thomassen, 2007).

3.1 Kort historia till det sociala arbetet i Sverige

Socialt arbete handlar om interventioner riktade mot sociala problem och omsorgsbehov. Interventioner är personburna i den meningen att det krävs en människa för att utföra dem (Blom, Moren & Nygren, 2006). Enligt Meeuwisse och Swärd (2006) har det historiskt alltid funnits människor som befunnit sig i någon form av social utsatthet. Precis som det funnits människor i behov av hjälp har det även funnits människor som velat hjälpa dessa människor i nöd. Det har även funnits människor som velat stävja och förebygga att människor hamnat i social misär. Från 1800-talet och framåt nämns i samband med socialt arbete begreppen, välgörenhetsarbete, hjälparbete, fattigvårdsarbete, räddningsarbete och barmhärtighetsarbete. I Sverige började det under 1800-talet växa fram flera organisationer och föreningar vilka bedrev förebyggande hälsovård och välgörenhet. Under samma tid började man även tala om sociala frågor samt sociala institutioner. Man började tala om social hygien, sociala problem, social barnavård, social utbildning och socialt förebyggande arbete. De som i början av 1900-talet var intresserade av sociala frågor bildade Centralförbundet för Socialt arbete (CSA) i Stockholm 1903. Organisationen hade som mål att verka för en lösning på samhällsfrågor som ansågs vara viktiga. I och med att CSA startades kom också en omsvängning från att ge socialt utsatta människor hjälp utifrån godhjärtade människors vilja att hjälpa, till att socialt arbete skulle utgå från kunskap om lagstiftning och socialt arbete. Det började ställas krav på utbildning och yrkeskunskap. Inom CSA fanns dock motsättningar kring huruvida det sociala arbetet skulle bedrivas genom individanpassade insatser eller generella insatser, denna diskussion har funnits med genom hela historien inom socialt arbete och finns än idag (Ibid.).

Synen på de hjälpsökande inom socialt arbete har enligt Pettersen och Simonsen (2010) detta kommit att präglats hur man har hanterat de individer som varit aktuella för olika insatser. Från 1930-talet och framåt sattes normer för hur individen i samhället skulle vara och verka för att alla individer skulle kunna få ett rättvist och likvärdigt liv. Den tidens politiker satte ramarna för vilka i samhället som skulle förändra sina liv för att passa in i normen. Dessa individer sågs som avvikande och skulle anpassas till de gängse normer som fanns. Professionen hade oftast en negativ syn på de individer som ansågs avvika i samhället och lät oftast detta påverka bemötandet av dessa människor (Ibid.).

3.2 Det sociala arbetet blir en profession

Enligt Svensson, Johnsson och Laanemets(2008) växte vid början av 1900-talet kravet på utbildningar och examen inom olika yrken. Dels för att yrkesutövarna själva skulle kunna visa på att de hade rätt att utöva yrket, dels för att garantera samhällsmedborgarna att de som utövade yrket hade kunskap om det de arbetade med. På detta vis kom olika yrken att professionaliseras.

I dag när man har en profession som till exempel socionom förväntas man ha tillägnat sig en speciell kompetens. Med den utbildning och kompetens man har bör man kunna avgöra vilka metoder som lämpar sig bäst i den organisation man arbetar i. Den professionelle har i sin utbildning fått en kunskapsbas, vilken bygger på enskilda begrepp och teorier(Ibid.). Den kunskapsbas som krävs av professionen har förändrats genom tiderna (Pettersen & Simonsen, 2010). Detta beroende på att samhället har förändrats genom utveckling både politiskt och tekniskt, vilket också förändrar de krav som ställs (Ibid.).

3.3 Socialsekreterarnas kunskapsbas.

3.3.1 Kunskapsbasen inom socialt arbete.

Från 1960 och 1970-talet har det skett en radikal förändring så väl inom det sociala arbetet som i synen på individer i Sverige (Börjeson, Börjeson och Svedberg, 2006). Individer i Sverige gick från att vara undersått till att bli medborgare och i och med detta blev den som sökte sig till socialtjänsten klient. Även synen på hur socialarbetarna skulle se de hjälpsökande, ändrades från att socialtjänsten skulle tala om vilka som levde i misär och var i behov av rätta till sitt miserabla levnadssätt, till att klienten var expert på sitt eget problem. Den utredning som låg till grund för denna radikala förändring kom även att så småningom leda till en ny lag; socialtjänstlagen, vilken trädde i kraft 1982. Denna lag fick till följd att hela det sociala arbetet fick en ny inriktning i vilka insatser som kunde ges till klienten. Utgångspunkten till vilka insatser som kunde ges var vad som bäst gav klienten det denne behövde. I och med att lagen var en ramlag fanns det därmed större frihet för socialarbetarna att sätta in den insats som för klienten var mest verksam.

I och med att socialarbetarna nu hade fått en ny ramlag att arbeta från förändrades även målet för deras arbete, nu riktades detta mot att vara mer klientcentrerat. Denna klientcentrering skulle uppnås genom den samlade kompetensen som fanns hos socialarbetarna samt deras

specialiserade kunskaper. Det är också ungefär nu som socialt arbete etableras som forskningsämne i Sverige.

Även om socialtjänstlagen gjorde att socialtjänsten fick klientcentrerade uppgifter och resurser att arbeta utifrån de nya målen. Förenklades inte socialarbetarnas arbete med klienternas problematik. Det fanns ett krav att tillgodose behovet av kunskap hos socialarbetarna. I den nya synen på klienten var det en helhetssyn som var den rådande idén. Denna radikala förändring inom socialt arbete resulterade i kommunerna i en maktkamp om hur resurser skulle fördelas. Det rådde brist på beprövade metoder att användas sig av för att kunna arbeta med den nya lagstiftningen på ett effektivt och hanterbart sätt.

De som arbetar inom socialtjänsten måste vara kunniga och välutbildade, vilket förutsätter att professionen inte bara har gått en akademisk utbildning, utan fortsätter vidareutbilda sig när det sociala arbetet förändras (Ibid.).

3.3.2 Socialt arbetes kunskapsbaserings idag

Kunskap som är giltig i enskilda fall eller lokalt räcker inte, utan det behövs generaliseringsbar kunskap om vilka resultat som faktiskt kan uppnås för att kunna fortsätta driva sociala välfärdstjänster (Blom, Moren & Nygren, 2006). Socialt arbete vilar på tre huvudfundament; teorier, värderingar och färdigheter (Ibid.). Kunskap är, enligt Kallman (2006) socialt och kulturellt villkorat genom sin präglings av tidens ideologier och finns i olika former. Kunskap värderas olika beroende på den kontext där den kommer till uttryck. Det har gjorts åtskillnad mellan teoretisk kunskap och praktisk kunskap trots att teorier utan syfte eller praktisk användning bara är idéer om någontings beskaffenhet (Ibid.). Begreppet evidensbaserings syftar i första hand till att det som företas eller sker i praktiken är baserat på vetenskapligt tillförlitlig kunskap, att det finns någon grad av evidens, för att det fungerar och ger resultat (Blom & Moren, 2006; Jacobsen, 2012). Jacobsen (2012) menar att empiriska undersökningar hör till all yrkesutveckling idag genom kravet att all professionell verksamhet ska vara evidensbaserad. Evidens kräver insyn i verksamheten (Blom, Moren & Nygren, 2006).

Behovet av mer insyn i verksamheterna för styrning och kontroll är inget nytt, men har allt mer fått marknadsform och språk där kliner blivit kunder och insatser blir produkter och kvalitet och effektivitet ska mätas och jämföras (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Detta nya sätt att se på verksamheten av "New public management". Införandet av en evidens- eller kunskapsbaserings inom socialt arbete blir en förutsättning för att kunna göra dessa effektivitetsmätningar och jämförelser enligt "New public management".

Kunskapsbaserad kan leda till riktlinjer och manualbaserad (Ibid.).

3.4 Riktlinjer och manualbaserade metoder

Ett av de huvudsakliga instrumenten för socialsekreterarna är lagar och riktlinjer (Lundqvist, 2010). Lagar och riktlinjer har historiskt sett och även nu varit präglade av vilken politisk agenda som är rådande. Det bör socialsekreterarna vara medvetna om när de ska tolka hur riktlinjer och lagar ska användas. Tolkningen får även konsekvenser i socialsekreterarnas agerande (Beckman & Ljungwald, 2009).

Dokumentationen är en huvudsaklig del i socialsekreterarnas arbete som ligger till grund för att göra utredningarna så fullständiga och rättvisa som möjligt (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Ett syfte med dokumentationen är att få en så klar och tydlig bild av hur individens liv ser ut och därmed få en tydligare bild av hur beslutet ska tas. Dokumentationen har även till syfte att få fram vad i individens liv som är avvikande och vad som är normalt. Något som dock är viktigt för socialsekreterarna att ha med sig i åtanke är vilka ord som används i själva dokumentationen. För hur orden används och tolkas kan genom tiderna ändras och även hur de används i informationsutbyte mellan olika organisationer.

Arbetet med utredningar och dokumentation finns olika processer som styr hur socialsekreterarna gör för att få fram vilken insats, behandling eller beslut som ska tas. Sådana processer är mer och mer manualbaserade metoder. Manualbaserade metoder är till för att ge en ram för hur själva arbetet under utredningens gång ska planeras och genomföras. Oftast sker det genom att reglerade former för kartläggning av klientens behov och problem regleras för att sedan ta fram en plan för hur behovet eller problemet ska lösas. Därefter utvärderas den planerade insatsen eller behandlingen för att se om den gett önskad effekt (Ibid.).

Metoder för det sociala arbetets praktik har varit centralt historiskt sett (Blom, Moren & Nygren, 2006). Bergmark och Lundström (2006) ser det dock som anmärkningsvärt att vissa författare även definierat socialt arbete utifrån de metoder som används. Metoder och teorier blir då likställda, vilket ger brister i systematik och entydighet. Förhållningssätt, tyst kunskap (i betydelsen ”icke överförbar” och personlig erfarenhet) och generellt värdebaserat handlande är beskrivningar som också används för det sociala arbetets innehåll. Dessa kan dock inte manualbaseras. Bemötande är en sådan tyst kunskap (Ibid.).

3.5 Professionens bemötande av klienten

Mötet mellan människor är något av det mest grundläggande i livet (Johansson, 2006). Själva mötet mellan människor sker i samspel, som kan te sig spontant trots att det är reglerat och något vi lärt oss redan i unga år. Det kan verka enkelt hur vi ska förhålla oss till varandra i mötet, men alla möten är inte enkla. Det gäller ofta det professionella mötet. Det professionella mötet präglas av lagar, riktlinjer och regler. Maktfördelningen är ojämn då professionen har kunskapen om vad lagarna och riktlinjerna säger medan klienten inte har samma kunskap. Förutom att klienten möter någon ur professionen, möter klienten även en institution. Dessutom blir mötet komplext genom de attityder, föreställningar och fördomar som finns hos parterna. Möten med socialsekreterare kan vara av skilda karaktärer. De sker i varierande sammanhang och på olika platser. Trots att socialsekreterarna agerar vänligt och professionellt kan själva rummet eller miljön kännas negativ. Upplevelsen kan vara att själva rummet präglas av makt. Då är det av vikt att kompensera detta med att klienten bemöts väl (Ibid.).

En människa som arbetar med socialt arbete bör enligt Blennberger (2005) vara medveten om vad som är viktigt i bemötandet av klienten, något han kallar bemötande etik. Att visa respekt och tillit till klienten, att vara empatisk och lyssna på klienten, men samtidigt vara sanningssägande och i viss mån kritisk (Ibid.). En stor del av bemötandet av klienten, handlar om att visa att man ser människan och individen och på så vis erkänner dess behov och existens (Pettersen & Simonsen, 2010). Här blir det synligt att bemötandet är en aktiv handling (Blennberger, 2005). Honeth (2003) skriver om "rättvisans andra" han menar att hjälpbehövande enskilda eller speciella grupper riskerar offras för det universella tänkandet och gällandet. Om inte människan syns i mötet med "den andra" rent etiskt och moraliskt finns bara möjligheten genom att vara medveten om den assymetriska relationen och vår roll i den (Ibid.). Eide och Eide (2006) beskriver ur ett kommunikationsteoretiskt perspektiv hur man i denna asymmetriska relation rent verbalt kan bekräfta den andra i mötet. Även om man arbetar manualbaserat är det viktigt att lyssna på klienten och kunna fråga utanför de standardiserade manualerna för att få fram viktig information om klienten (Skau, 2007). Att fråga utanför manualerna gör också att klienten känner sig bemött med respekt och att de känner sig lyssnade på (Ibid.).

Bakgrunden ovan kan tolkas ur ett psykologiskt – och konstruktivistiskt perspektiv. Varje individ har med sig sin värdering, sin kulturella uppfattning samt sin inlärningshistoria oavsett om denne är klient eller arbetar inom professionen (Karlsson, 2007). Människor förändras

över tid och därmed förändras den kulturella uppfattningen och de värderingar som finns både hos individen och i samhället. Detta får till följd att synen på de sociala normerna förändras. (Ibid.). I bakgrunden ovan blir det synligt när det sociala arbetet, lagar och riktlinjer ändras och förändras över tid. Ser man bakåt i tiden har grupper kategoriserats och i förändringsarbetet med att normalisera människor har man utgått från ett för tiden gällande synsätt för att hitta det avvikande (Pettersen & Simonsen, 2010). I bemötandet av klienter från professionens sida bör det finnas en medvetenhet om det psykologiska perspektivet. För då varje individ har med sig sin historia, sin kultur och sina värderingar, både klienten och professionen, konstrueras något vid varje möte och påverkar i hög grad bemötandet i professionens agerande.

4. Metod

4.1 Val av metod

Kvalitativa semistrukturerade intervjuer valdes som metod för genomförandet av studien. Enligt Bryman (2008) är semistrukturerade intervjuer att föredra när frågorna har ett tydligt fokus, dessutom blir svaren från flera intervjuer mer jämförbara med en viss struktur på frågorna. Strukturen bestäms av innehållet (Ibid.). I de artiklar, vilka användes i ämnesfördjupningen framkom att många av klienterna saknade en tydligare policy från professionens sida i hur de bemöter klienter, och hur själva mötet sker. Klienterna i de studier som lästes upplevde en stor skillnad i vem de mötte inom professionen (Johansson & Andersson, 2006; Löwenborg & Sjöblom, 2009; SOU 1998:48). Därav föddes idén att ställa frågor med fokus på bemötandet av klienten från socialtjänstens sida och hur socialtjänsten arbetar för att möta klienten. Med utgångspunkt i detta fokus konstruerades en intervjuguide med två huvudfrågor och efterföljande följdfrågor. Frågororna finns i bilaga 2.

4.2 Urval

Utifrån att semistrukturerade intervjuer skulle användas blev urvalet målstyrt. Enligt Bryman (2008) är ett målstyrt urval lämpligt när forskaren har som mål att välja relevanta intervjupersoner utifrån de frågor som ska användas. I denna studie fanns redan en tänkt grupp av informanter. I vår ämnesfördjupning inriktade vi oss på hur klienter blev bemötta av professionen. Syftet med studien kom att bli att få professionens resonemang kring bemötandet av klienten. Därav kontaktades och rekryterades handläggare från socialtjänsten, vilka arbetade med olika kategorier av klienter. Informanterna blev i de flesta av fallen

kontaktade via sina enhetschefer. Enhetscheferna i sin tur hade blivit kontaktade via mail med en fråga om det fanns möjlighet att få komma och intervjua helst två informanter. Mailet var kort och inga frågor var med i det första mailet till de olika socialkontoren. Vissa enhetschefer bad om att få frågorna i förväg för att kunna välja vilka av socialsekreterarna som var relevanta för en medverkan i en intervju. Informanterna hade på så vis tagit initiativet till att medverka i intervjuerna. Några av enhetscheferna valde sig själva till att medverka i intervjuerna, då de i annat fall inte fann någon relevant informant. Efter mailkontakt med socialkontoren var det från början en bra respons från flera av kommunerna, men därefter hörde ingen av sig med svar där kommunerna skulle återkomma med tider till intervjuerna. Påminnelse skickades varav tre kommuner direkt återkom och tackade nej på grund av för stor arbetsbelastning. Efter ytterligare påminnelse och telefonkontakt kom dock svar med tider för intervjuer med informanter från olika områden i det sociala arbetet. Kommunerna var av varierad storlek.

4.3 Genomförandet av intervjuerna.

Intervjuerna genomfördes mestadels på socialtjänsternas kontor och en genomfördes via telefon. Själva intervjuerna tog cirka en timma. Vid intervjutillfällena var det en till två informanter som intervjuades per tillfälle och en eller två av intervjuare vid genomförandet av intervjuerna. De socialkontor där det fanns en eller två handläggare, vilka var beredda att ta emot oss för genomförandet av intervjuer kontaktades. Vi bestämde tid för intervjuerna med de informanter som svarat. För att tidsmässigt kunna hinna genomföra intervjuerna var vi tvungna att vid vissa tillfällen intervjua handläggarna ensamma. Vid två tillfällen genomfördes intervjuerna där båda intervjuarna medverkade. Det ena tillfället av dessa två gånger intervjuades två informanter och vid det andra tillfället intervjuades en informant. Vid tre intervjutillfällen var det en intervjuare som genomförde intervjun. Av de tre intervjuerna var det två intervjuer som genomfördes med en informant vid varje tillfälle. Vid ett av de intervjutillfällena där det förekom en intervjuare medverkade tre informanter. En intervju genomfördes per telefon och vid detta tillfälle var det en intervjuare och en informant. Sammanlagt intervjuades nio informanter. Av etiska skäl har informanterna och kommunerna de arbetar i hanterats konfidentiellt. Inför varje intervju informerade vi informanterna om att deras namn och tjänst samt tjänstgöringsort inte skulle nämnas i själva uppsatsen. Att behandla informationen om informanterna konfidentiellt gav informanterna möjlighet att svara så ärligt och fritt som möjligt, utan att behöva känna att de var illojala mot varken arbetsgivare, klient eller sig själva. Enligt Kvale och Brinkmann (2009) bör man så långt det

är möjligt utelämna sådana detaljer som gör att det är lätt att identifiera en person. I resultatet och analysen har informanterna fått en bokstav och två informanter har fått både en bokstav och nummer för att göra texten mer lättläst. För att förtydliga vad bokstäverna står för är bokstäverna första begynnelsebokstaven i de fingerade namn intervjuarna har använt för att göra transkriberingarna mera lättlästa. Bokstäverna har ingen koppling till informanternas riktiga namn. Detaljer om hur det är i en viss kommun har också utelämnats i resultatet och analysen för att ingen ska kunna känna igen vilken kommun det syftas på.

Vid något tillfällen var svaren väldigt kortfattade från informanten och detta fick till följd att intervjuarna i viss mån styrde frågorna för att få så relevanta svar som möjligt. Enligt Kvale och Brinkmann (2009) kan man styra frågorna för att kunna hålla sig till syftet med intervjun.

4.4 Transkription och tematiseringen av intervjuerna

Intervjuerna med informanterna har efter godkännande spelats in på både mobiltelefon och diktafon. De inspelade intervjuerna har transkriberats och skrivits ned ordagrant. Därefter har materialet renskrivits och korrigerats gällande talfel och upprepningar. Ur materialet har olika teman lyfts fram och bearbetats genom en växling mellan teman och helheten även kallad hermeneutisk analys (Jacobsen, 2010). Rent praktiskt har det gått till genom att söka efter likheter och skillnader i de svar informanterna gett vid intervjun. För att systematisera och få en struktur på mängden rådata har delar som valts ut tillhörande olika kategorier förts över till nytt dokument. Varje informant har fått en egen färg på texten under arbetsprocessen.

Färgerna har i resultatet bytts ut till fingerade namn. Detta i syfte att förenkla sammanställningen av utsagor och hålla ihop vilka utsagor som tillhör samma informant.

Valet att behålla de fingerade namnen har tagits i syfte att göra resultatet läsarvänligt och sammanhållet. De färglagda textdokumenten har skrivits ut och använts till att skapa en visuell karta över de områden som framträtt ur rådata. Denna karta har på effektivt sätt synliggjort vilka kategorier varit relevanta att behålla och behovet av nya kategorier.

Kategorierna har sedan åter jämförts med helheten tills det har framträtt en tydlig struktur kring vad som är framträdande och avvikande i de uppgifter som insamlats. Kategorierna härrör inte bara direkt ur det inhämtade materialet, utan har även en koppling till tidigare undersökningar på temat bemötande, men då ur ett motsatt perspektiv (Johansson & Andersson, 2006; Löwenborg & Sjöblom, 2009). Att ha vissa förarbetade kategorier hör ihop med intervjuguide och förarbeten och behöver inte betyda en konflikt i sökandet efter nya kategorier eller förhindra att ursprungliga förkastas enligt Jacobsen (2010). Det har under processen istället tydliggjort och medvetandegjort intervjuerna om egna förutfattade meningar

och skapat en bättre tillförlitlighet i studien genom detta. Kategorier och de teman som utvecklats under dem har diskuterats och omarbetats av intervjuarna för att avgränsa och hålla fokus på valda områden. Resultatet lyfter fram tre framträdande ämnen ur tematiseringen. Dessa har sammanställts under rubrikerna: *Bemötande av klienten*, *Klienten som expert* samt *Riktlinjer och manualbaserade metoder*. Utifrån de ovanstående ämnena har svaren därefter analyserats.

4.5 Induktion med inslag av deduktion

En kvalitativ studie kännetecknas av öppenhet i datainsamlandet och en i huvudsak induktiv syn på förhållandet till teorin (Bryman, 2008; Jacobsen, 2010). Med ett induktivt angreppssätt genereras teorin ur det insamlade materialet (Bryman, 2008). Studien har en induktiv tendens i mening att den bygger på öppna intervjuer, även att det funnits en intervjuguide och förslag på följdfrågor. Intervjuguiden har haft syftet att föra samtalet vidare om det skulle behövas. Studien har också en deduktiv tendens. Det deduktiva inslaget är att intervjuarna har gjort förstudier i form av en ämnesfördjupning och i förväg gjort vissa kategoriseringar i form av frågeställningar inför intervjuerna. Kvalitativa studier genererar inte alltid någon teori och det finns alltid någon form av teoretisk bakgrund till kvalitativa undersökningar menar Bryman (2008). Studien har ett teoretiskt ramverk istället för teorier som härleds ur materialet. Ramverket har funnits med under studiens gång men fått korrigeras utifrån det som framkommit ur rådata. Eftersom kvalitativa studier i huvudsak ändå har ett induktivt angreppssätt enligt Jacobsen (2010) och Bryman (2008), och det enligt den sistnämnda ska vidtas en försiktighet i hur begreppet teori används vid induktiv strategi.

4.6 Kunskapsteoretiskt ställningstagande

4.6.1 Konstruktivism

Bemötandet är en handling. Bemötandet och hur man beskriver mötet och vad man tillskriver vikt i dessa möten är i allra högsta grad konstruktioner man gör (Herz, 2012). Bemötandet och den vikt man lägger i det skiljer sig och förändras. Det är också något som tränas och lärs utifrån kulturella och historiska kontexter, förväntningar och krav (Ibid.). Erkännandet eller motsatsen i form av en kränkning är något som kommer ur bemötandet (Pettersen & Simonsen, 2010). Upplevelsen av erkännande eller kränkning från den andres sida har att göra med hur denne konstruerat sin omvärldsbild och ser sig själv i relation till omvärlden. Hur

denne konstruerat sitt eget värde och olika faktorer som kränker det värdet (Ibid.).

Utgångsläget blir därför att uppsatsen utgår från att synliggöra de bemötandestrategier som används inom den sociala professionen. Genom att ha en tanke om att bemötandet är konstruerat utifrån kulturella och historiska kontexter öppnar det upp för en reflektion kring möjligheterna att göra annorlunda. Förutsättningen för upphävandet av kränkningar hamnar då i medvetenheten om att bemötandet också konstruerar följderna, på gott och ont.

4.7 Etik

Under hela arbetets gång med en forskningsstudie är etiken en viktig del (Kvale & Brinkmann, 2009). I allt från hur forskaren behandlar informanternas uppgifter till hur det insamlade materialet hanteras, samt hur studien presenteras ska det finnas en etisk plan (Ibid.). Under studiens gång har intervjuarna diskuterat hur de olika delarna av arbetet ska hanteras etiskt. Innan första mailet skickades till kommunerna samtalade intervjuarna om hur mycket information som skulle vara med. I diskussion med handledaren fattades beslutet att skriva ett generellt mail till kommunerna där det enbart stod att två studenter skulle vilja intervjua en eller två från socialtjänsten och att det gällde socialt arbete, se bilaga. Anledningen var att intervjuarna ville få så ärliga svar som möjligt, vilket intervjuarna inte trodde att informanterna skulle ge om de fått frågorna i förväg. Innan intervjuerna genomfördes samtalade intervjuarna om hur frågorna skulle presenteras och hur informationen om vem som intervjuades skulle hanteras. Intervjuarna informerade tydligt för varje informant innan intervjun genomfördes. Allt material som kunde härleda till vem som var intervjuad och var intervjun ägt rum, skulle behandlas konfidentiellt. Vid arbetet med transkribering har inga namn skrivits ut eller platser, för att kunna säkerställa att uppgifterna om informanterna hölls konfidentiellt. I tematiseringen har informanterna fått fingerade namn för att göra arbetet mera lättarbetat för intervjuarna. Dock har de fingerade namnen ingen koppling till informanterna. För att kunna skriva in vissa citat i studien från informanterna och kunna behålla svaren konfidentiellt har vissa korrigeringar gjorts i citaten. Citaten har behållits i sin helhet och bara korrigerats, så att talspråk ändrats till skriftspråk och namn på klientgrupper har ändrats till bara ordet klient.

4.8 Validitet och reliabilitet

Enlig Kvale och Brinkmann (2009) är det svårt att mäta validitet i en kvalitativ studie och att säga att man uppnått reliabilitet. För att kunna säga att man har validitet i en studie ska man kunna säga att man mätt det man avser att mäta och i kvalitativa studier är det svårt att visa på huruvida man mäter det man avser mäta. Därför är det mer användbart att säga att man med validitet i kvalitativa studier menar att man analyserat det man avser undersöka. Lika så med reliabilitet i kvalitativa studier då det är svårare att visa på att dessa är generaliserbara och därmed säga att studien går att genomföra igen av andra forskare. Ett bättre begrepp för att visa på validitet och även reliabilitet i en kvalitativ studie är tillförlitlighet (Ibid).

I denna studie används därför tillförlitlighet som begrepp. Användningen av en intervjuguide med väl utvalda frågor gör det möjligt för oss att säga att vi undersökt det vi avsåg att undersöka i studien och ger den validitet. De informanter som medverkade i studien svarade individuellt och personligt och en del av svaren är överensstämmande, men det framkommer även skillnader. När det gäller reliabiliteten av studien utgick vi från frågorna i intervjuguiden vid varje intervjutillfälle. Att använda en intervjuguide gör det möjligt att ställa samma frågor vid återkommande intervjuer, vilket ger en generaliserbarhet. De öppna frågorna och de öppna svaren ger det djup i studien som behövs för att den ska ha reliabilitet.

4.9 Tillförlitlighet i studien

Studiens analys och resultat bygger på empirin från datainsamlingen av de nio intervjuerna. Intervjuerna använde sig av semistrukturerade intervjuer med intervjuarguide, vilket gav möjlighet till att reproducera intervjuerna. Skulle någon annan välja att ställa samma frågor är det ändå inte säkert att svaren skulle bli exakt de samma (Kvale & Brinkmann, 2009). Det finns alltid en risk att svaren informanterna ger varierar från de tidigare svaren beroende på vem som ställer frågorna (Ibid.). De nio intervjuerna resulterade i en stor mängd utskrivna rådata och med hjälp av de semistrukturerade intervjuerna har de två huvudfrågorna ställts på ett överensstämmande sätt, dock emellanåt i omvänd ordning. Övriga följdfrågor har även de varit ställda på ett överensstämmande sätt, det har dock vid vissa tillfällen varit nödvändigt att ställa fler följdfrågor för att få ett tydligare och mer ingående svar. Inspelningarna från intervjuerna skrevs ner så ordagrant som möjligt och blev studiens rådata i form av transkribering. Varje transkribering omfattade omkring trettio sidor. Flera av informanterna gav långa och utförliga svar på frågorna. I ämnesfördjupningen till denna studie var utgångspunkten klienten och dennes upplevelse av mötet med professionen. Resultatet från ämnesfördjupningen indikerade att det efterfrågades mer evidensbaserade metoder för att

kunna möta upp klientens egen önskan om insatser och hjälp. Detta resultat blev grunden för den tänkta kvalitativa studien. Under studiens gång upptäcktes att grundidén med att undersöka huruvida socialsekreterarna arbetade utifrån och med evidensbaserade metoder, blev svår att fullfölja då det visade sig att många socialsekreterare hade svårt att svara på det. Studien kom därmed att byta riktning och frågorna kom att handla om hur de som arbetar inom socialtjänsten bemöter klienten. Bemötandet av klienten var det som informanterna själva nämnde återkommande i sina svar. Enligt Bryman (2008) är det vanligt förekommande att man i kvalitativa studier får en stor mängd data. Mycket av materialet behöver sorteras bort då det ger allt för mycket information om fler teman än de som efterfrågas i studien. Detta gör att man behöver avgränsa sitt material till de frågor studien utgår ifrån för att behålla kärnan i studien och kunna få ett så tydligt resultat som möjligt (Ibid.). I denna studie har enbart material som direkt kunde kopplas till studiens syfte använts.

4.10 Metoddiskussion

Vi valde att använda oss av kvalitativa semistrukturerade intervjuer som metod i studien. Valet av metod var en naturlig följd av att vi ville få socialsekreterarnas egna ord om hur de resonerade kring bemötandet av klienter. Vi valde semistrukturerade intervjuer med intervjuguide för att kunna göra intervjuerna så likartade som möjligt, men vi är medvetna om att svaren i resultatet inte alltid är generaliserbara.

Vi finner det ändå troligt att informanterna hade gett samma svar i resultatet även om någon annan ställt frågorna eller om vi gått ut och intervjuat flera informanter. Ämnet bemötande är något alla socialsekreterare kommer i kontakt med då det är en av de huvudsakliga delarna av arbetet med klienterna oavsett vilka klienter man arbetar med. I resultatet kom det fram att alla informanter ansåg att bemötandet av klienten var viktigt. Flertalet lyfte fram att ”se och lyssna på klienten” var av vikt. Dock skilde sig svaren åt när det gällde om insatserna skulle ge ett bättre resultat hos klienten om det fanns en bra relation mellan profession och klient. När vi ställde frågor kring bemötande blev det tydligt hur viktigt socialsekreterarna själva ansåg att bemötande var och att de behövde påminna sig själva om att reflektera över hur de bemötte klienterna. Flera av informanterna sade vid intervjutillfällena att vår studie belyste något de inom professionen ständigt borde reflektera över.

Frågorna som användes skrevs utifrån det som framkommit i ämnesfördjupningen. Av det som framkom i ämnesfördjupningen kom vi att ställa oss två huvudfrågor: hur resonerar professionen kring evidensbaserade metoder och hur resonerar professionen kring bemötande av klienten? Detta var det som ämnesfördjupningen visade på att klienterna frågade efter. När

vi genomfört intervjuerna insåg vi att vi hade ett för brett och för stort material för att kunna redovisa ett resultat som visade på att studien var tillförlitlig. Vi valde att tänka om och ändrade studiens syfte och frågeställning till det som informanterna återkommande själva talade om, vilket var bemötandet av klienterna. Vid genomgång av svaren från informanterna om bemötandet fann vi att vissa av svaren informanterna gav kunde ha fördjupats mer av fler frågor.

Studien har ett konstruktivistiskt perspektiv och induktiv samt en deduktiv ansats. Vi hade i början av vår studie både en induktiv och en deduktiv ansats då vi utgick från en bestämd tanke om vad vi ville fråga om, men även ville ställa öppna frågor. Vi hade från början en tanke och ide om att ställa frågor om socialsekreterarnas tankar kring bemötande av klienter och socialsekreterarnas tankar kring att arbeta evidensbaserat. Detta var vår deduktiva ansats. Arbetets induktiva ansats var de öppna svaren socialsekreterarna gav, vilket senare blev det centrala i studien där intervjuguiden fick en mindre betydelse för studiens resultat.

5. Teoretiskt ramverk

I denna uppsats förekommer två huvudbegrepp som bildar det teoretiska ramverket för studien: *bemötande* och *erkännande*. Bemötandebegreppet handlar i denna studie främst om bemötandet av klienter utifrån professionens sida. Erkännandebegreppet handlar här om professionens helhetstänk kring klienten.

5.1 Bemötande

Enligt Blennberger (2005) är ett etiskt huvudtema inom i socialt arbete bemötandet av klienten, vilken bemötanderepertoar och grundinställning som socialsekreterarna har. Bemötandet av klienten bör präglas av ett öppet stämningsslag, vilket är förutsättningar för ett förtroende och en trygghet. Inom det sociala arbetet finns det nyckelord för ett relevant och gott bemötande av klienter: *respekt, jämlikhet, vänlighet, tillit, empati, stöd och uppmuntran, konfrontation och kritik samt humor*. Språket är en del av bemötandet och hur man inom socialt arbete använder språket och vilka ordval och tonfall som används har stor betydelse. Hur ord uttrycks och används för att kategorisera grupper eller personer och situationer där olika insatser blir aktuella är centralt. Språkbruket är inte enbart viktigt vid det fysiska mötet med klienten, utan har även betydelse vid journalanteckningar och dokumentation av klienten (Ibid.).

Skau (2007) nämner att de ord klienten använder enligt journaler och dokument kan upplevas som förvanskade av klienten. Orden upplevs av klienten ha fått en annan betydelse än den

som var tänkt från klientens sida. Detta kan leda till att klienten inte känner igen sin egen berättelse eller beskrivning av sin situation och därmed kan klienten känna sig missförstådd av professionen. Professionen behöver vara lyhörda och kunna föra samtal även utanför manualernas frågor för att få en tydligare bild av klientens situation. Frågor som ställs utanför manualerna kan behövas för att kunna fånga upp sådant som inte manualerna tar upp, men har betydelse för helhetsbilden av klienten (Ibid.).

Enligt Røkenes och Hanssen (2008) har inte bara språket betydelse i bemötande av klienten, utan relationen mellan klienten och professionen har också en stor betydelse. De klienter som upplever att de har en bra relation till sin handläggare kan lättare ta kritik från socialsekreterarna. De känner då att kritiken är av omsorg om klienterna. I de fall relationen inte är fungerande från början kan samverkan bli svår och klienten kan uppfatta professionen som avisande (Ibid.).

Om man följer Blennbergers (2005) resonemang kring bemötandet som en aktiv handling, blir Honneths (2003) teori om erkännandet och dess motsats i form av kränkning begriplig som en direkt konsekvens av bemötandet.

5.2 Erkännande

En stor del av professionens bemötande av klienten handlar om erkännande, vilket är en central del i denna studie.

Erkännandebegreppet utgår ifrån att det mellan människor finns en ömsesidig gemenskap och att man ser människor omkring sig som likvärdiga, men även att andra människor är olika en själv. Dock ska man ha en medvetenhet om att begreppet erkännande kan ha olika betydelse beroende på i vilken kontext det är hämtat från, framför allt skiljer sig begreppet åt länder emellan (Honneth i Pettersen & Simonsen, 2010).

Erkännandet är något som är grundläggande för all mänsklighet. Staten behöver ett erkännande från folket och folket i sin tur behöver ett erkännande från staten. Professionen som arbetar med människor som har olika former av hjälpbehov behöver också ett erkännande både av klienterna och av politikerna som styr, men även av kollegor.

I erkännandet har varje individ behov av att bli sedd som den individ man är och att kunna se andra individer som de är (Ibid.).

Enligt Honneth (2003) kan erkännandet delas in i tre sfärer. Den första innefattar den personliga sfären där de allra närmaste kring individen och de känslomässiga banden de emellan är avgörande. Den personliga sfärens erkännande bygger på kärlek och tillit. Den andra sfären utgår från den rättsliga sfären där varje individ har sitt erkännande genom

rättigheter. Tredje sfären har sin grund genom värdegemenskaper, vilka medverkar till att stärka självkänslan och ökar individens deltagande (Ibid.).

5.2.1 Professionens erkännande av klienten.

Enligt Pettersen och Simonsen (2010) bör den professionella ha med sig tanken att de aldrig har hela bilden av klienten och dennes liv, utan får bara fragment av klientens liv. Trots det bör de ändå se på klienten som en individ och inte enbart som ett ärende. I erkännandet av klienten talas det mycket om vikten av ömsesidig förståelse. Denna ömsesidiga förståelse handlar för professionens del om att se ”den Andre” och respektera denne. Den ömsesidiga förståelsen landar dock inte alltid i att professionen har samma syn på hur och vilken insats som hjälper klienten bäst. En anledning till att klienten trots ömsesidig förståelse inte får det denne har önskat är att regler, lagar och styrdokument inte ger den möjligheten (Ibid.). Inom professionens värld brottas de professionella ständigt med att hitta balansen mellan att behandla människor likvärdigt och samtidigt se de individuella behoven.

En stor del av erkännandet handlar om kränkandet. Honneth (2003) talar mycket om språket och då inte bara om det uttalade, utan framför allt det icke verbala. Risken som finns om professionen inte har en medvetenhet om erkännandets språk är att professionen kränker ”den Andre”. Kränkande agerande uttrycks i bemötande (Ibid.).

Enligt Pettersen och Simonsen (2010) resulterar avsaknad av ett erkännande inte bara i ett uteblivet erkännande. Där uppstår för den andre upplevelsen av en kränkning på grund av den egna personen och situationen. Behovet av att professionen har insikt och kunskap om den klientgrupp man möter blir avgörande. Annars riskerar bemötandet att resultera i att professionen kränker klienten trots goda intentioner och välvillighet. De som arbetar inom professionen måste alltid ha en medvetenhet om kränkningar av klienter. Dock bör professionen även ha med sig tanken att det som klienten upplever som en kränkning inte behöver vara ett resultat av bristande erkännande. Lika lite behöver ett uteblivet erkännande inte innebära en kränkning (Ibid.).

6. Resultat och analys

I resultatet nedan presenteras det som av är de nio informanternas framförda syn på och erfarenhet av bemötande av klienterna. De tre teman som framkommit i analysen är *bemötande av klienten, klienten som expert på sig själv* och *riktlinjer och manualbaserade*

metoder. Under varje rubrik i samband med informanternas svar finns en koppling till litteraturen.

6.1 Bemötandet av klienten

När A och Å ska beskriva sina möten och hur de bemöter klienterna lägger de stor vikt vid att säga att det viktigaste i själva mötet och bemötandet är att lyssna på klienten. ”Vi jobbar på det viset att vi gör hembesök hos någon när den behöver hjälp. Vi lyssnar med den som behöver hjälp och klienten får själv beskriva alla sina sidor”. (Å) Å fortsätter med att säga att alla de besöker får beskriva hela sin livssituation, inte bara sin hälsa. Hon säger också att alla berörda parter i klientens fall även de får beskriva vilka behov de ser att klienten har. Den informationen som tas in, tas enligt A in efter att klienten gett sitt godkännande till att andra parter får höras.

C1 talar även hon om att något av det viktigaste är att lyssna på klienten och höra vad denne har att berätta om sin situation. ”Det är väldigt viktigt då det är klienten som vet vad som skulle behövas förbättras eller förändras”. (C1) Enligt Skau (2007) kan information från klienten inhämtas antingen med respekt för individen, där professionen verkligen visar att de lyssnar på klienten och är intresserade. Informationen kan även inhämtas på ett sådant sätt att klienten upplever sig bli förödmjukad, likgiltigt och respektlöst bemött (Ibid.). När så sker kan det vara den form av kränkning som ett utelämnat erkännande kan ge upphov till enligt Pettersen och Simonsen (2013) i deras tolkning av Honneth. V nämner att förutom att lyssna på klienten och visa den respekt behöver hon som handläggare se till hela klientens livssituation för att rätt kunna bedöma vilken insats hon ska ge klienten. Hen fortsätter med att säga att i arbetet med att få fram en helhetsbild av klienten är det även av vikt att ta fram klientens egna styrkor och försöka hjälpa klienten att förstärka dessa. ”När jag tar emot nya klienter tänker jag att den här människan har resurser och den vill något. Jag försöker plocka fram deras bästa sida”. (V) Enligt Börjeson, Börjeson och Svedberg (2006) finns det både i den rådande diskursen och socialtjänstlagen en tydlig målsättning att se hela individen och dess livssituation som en helhet, utan att enbart se till själva problematiken.

Enligt Honeth (2003) måste vi känna respekt för och ha tillit och förtroende för oss själva för att kunna formulera vilka behov och önskningar vi har. Hur vi uppfattar oss själva är ett resultat av både vår egen och andras syn på oss själva och sker under förutsättningar att vi får vara i centrum och betyda något i ett sammanhang. Ur detta utvecklas också vår tillit till andra, samhället och staten. (Ibid.) I Pettersens och Simonsens (2013) tolkning handlar det för

socialt arbete om att kunna gå in i och påverka i andras liv utan att störa den så kallade ömsesidighetsaspekten som också är förutsättningen för erkännandet, likväl som kunskap om vad det består av, vad dess motsats består av och hur man häver motsatsen, det vill säga den kränkning som kan bli följden av att inte klara av att bemöta den Andra (ibid.)

L har en del tankar kring mötet och bemötandet av klienten. Hen nämner att till en del hänger mötet och upplevelsen från klientens sida om själva mötet och bemötandet ihop med vilka förväntningar klienten har själv. Enligt L har en del för högt ställda förväntningar och kan då bli besvikna även om de blir respektfullt bemötta. ”Det ser väldigt olika ut och ett dilemma för socialtjänsten är ibland att de som kommer till oss har förväntningar om att vi ska kunna göra annat än det vi har mandat och möjlighet att erbjuda. Man kan på så vis säga att klienten har kanske högre förväntan och kan bli besviken att hen inte fick det hen önskade”. (L) L säger även att det är av vikt att det finns en tydlighet i vad socialtjänsten kan göra och inte. Enligt Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) bör professionen ha en medvetenhet om hur makten samt ramlagens handlingsutrymme används då den reglerar förhållandet mellan samhället och individen. Detta då den sociala organisationen strävar efter att se till att både samhället och individen får sina behov tillgodosedda. Att uppnå ett utbyte som är ömsesidigt är dock väldigt svårt på grund av att det dels är en asymmetrisk relation, dels är det svårt att komma runt det spel som omgärdar relationen där gränsen mellan ömsesidig allians och skenallians blir otydlig (Ibid.). L talar även om relationen mellan professionen och klienten. ”Får klienten en bättre insats för att vi har en bra relation? Nej, det fungerar inte så. Jag tror inte man behöver en bra relation för att visa klienten respekt”. (L) Enligt Røkenes och Hanssen (2006) är en bra relation ofta en förutsättning för att klienten ska kunna samverka med professionen. Om relationen inte är fungerande kan det få till följd att klienten inte förstår sin roll i sammanhanget eller meningen med att bidra eller samverka (Ibid.). När C 2 talar om mötet med klienten nämner hon vikten av att göra klienten delaktig i själva mötet och processen under utredningens gång.

”Delaktighet är en viktig sak, hur skapar handläggaren delaktighet? När professionen arbetar med myndighetsutövning, så är det i en maktposition. Hur hanterar handläggaren det? Det handlar väldigt mycket om vad handläggaren förmedlar själv när hen träffar en annan människa. Oavsett vilken profession man har, är det viktigt att själv vara medveten om hur man förmedlar det man ska erbjuda eller varför man ska möta en människa”. (C 2)

C 2 fortsätter att tala om hur viktigt det är att skapa rätt förutsättningar genom att vara väl påläst och förberedd samt se till att de yttre förutsättningarna är de rätta. De yttre

förutsättningarna består i att ha tillgång till trevliga lokaler där samtal kan ske utan störande inslag och tillräckligt med tid för att kunna både lyssna och fråga. C 2 nämner även att hen brukar reflektera över hur hen själv agerar och framför allt hur hen reagerar på det klienten säger. C 2 nämner också att hen tänker ofta på vilket kroppsspråk hen har. ”Att jag själv försöker vara närvarande när jag möter den andra människan och kan lyssna på vad den säger. Det är det viktigaste, tänker jag. Jag vet vad det är jag ska förmedla, men också att jag kan lyssna på klienten som jag har mitt emot mig. Det krävs en viss erfarenhet”. (C 2) Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) nämner att en förutsättning för professionen att få ett bra samtal med klienten är att ha en medvetenhet om var mötet ska ske samt hur den professionella framställer sig själv. Eide och Eide (2006) talar om hur viktigt språkbruket professionen använder är, liksom kroppsspråket. Då framför allt att man inte säger en sak med ord och en annan med kroppen. Detta kallas kongruens, att det finns en överensstämmelse mellan det verbala och ickeverbala. Kommunicerar man kongruent kommer det ickeverbala att understödja det sagda, men när så inte sker uppfattas oftast munnen vara det som ljuger, inte kroppsspråket. (Ibid.).

I C 2s svar nämnde hen vikten av att göra klienten delaktig i utredningen och detta är även något J, H och M tar upp i sitt svar om bemötandet och mötet med klienten. Enligt Kjellström (2012) ligger till stor del ansvaret på professionen att klienten blir delaktig i processen som rör denne själv. Att göra klienten delaktig i det som händer klienten är ett sätt att stärka denne i dennes egna förmågor, men gör även att klienten känner sig sedd och respekterad (Ibid.). J, H och M säger att i de fall klienten tappat motivationen att komma vidare är det viktigt att med hjälp av motiverande samtal [MI] kunna fånga det i klientens liv som är bra och fungerar. ”När vi möter klienter kan det hända att de inte upplever att de orkar ta tag i saker och då får man ta till motivations samtal och säga till klienten att denne har styrkor och förmågor att använda sig av”. (J) När H kommenterar sin kollegas svar säger även hen att de klienter de möter har ofta tappat tron på sin egen förmåga och de blir det professionens som får försöka hjälpa klienten till att börja tro på sig själva igen. ”De som vi möter har ibland tappat tron på sin egen förmåga och känner även av omgivningens oro för situationen och i den situationen vill jag kunna ge klienten tillbaka tron på sig själv”. Dessa svar skiljer sig från L:s svar kring hur hen ser på bemötandet, där L skjuter över ett ansvar för hur bemötandet uppfattas till den enskilde klienten och dennes förväntningar, istället för att se det som en del av sitt professionella ansvar. (H) Enligt Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) handlar många gånger bemötandet om hur klienten upplever samtalen som förs mellan professionen

och klienten. Många av samtalen som professionen har med klienter utgår från motiverande samtal[MI]. Beroende på inom vilken del av socialtjänsten samtalet sker, handlar det i olika omfattning om just att tillsammans med klienten hitta det som motiverar att komma vidare för klientens del. I de fall det är klienter som har någon form av behovsprövad insats kan samtalen komma att handla om att motivera klienten att ta vara på de förmågor denne har. Dessa samtal ska även kunna motivera klienten till de insatser som professionen anser tillmötesgår de behov klienten har (Ibid.).

6.2 Klienten som expert på sig själv

Flera av informanterna säger att klienten är expert på sig själv och att det är av vikt för socialsekreterarna att lyssna på klienten och visa respekt för denne. C 1 säger att den viktigaste kunskapen om klienten har klienten själv och anser att det är oerhört viktigt att denne kommer till tals. ”Det är oerhört viktigt att klienten får berätta själv för det är klienten som vet vad som behövs förändras och förbättras”. (C 1) Enligt Skau (2007) bör professionen visa klienten intresse för dennes historia och berättelse och försöka förstå individens språk. Blennberger (2012) säger att professionen bör visa klienten respekt och empati samt vara lyhörd. Om man betraktar Honeth (2003) och Pettersen och Simonsen (2010) tolkning av Honeths teorier kring erkännandet, räcker det inte med den professionellas upplevelse av att agera med respekt och artighet, utan ett erkännande handlar om att få den andres upplevelse av det. Insikten om behovet av förändring och förbättring finns redan hos den enskilde eftersom den söker hjälpen, vilket inom delar av professionen redan är ett etablerat förhållningssätt även om man inte ser det i ljuset av erkännande och dess motsats kränkning, medan det inom andra delar av professionen mer handlar om att behålla kontrollen och expertisen, även att det riskerar att kränka, vilket L:s beskrivning kan ge exempel på. L svarar att klienten är expert på sina egna upplevelser, men är inte alltid medveten om riktningen framåt. ”Jag tror att klienten är expert på sina egna känslor, sina upplevelser, men klienten är inte expert på vägen vidare”. (L) L fortsätter med att säga att det är naturligt att det förhåller sig så, att det är en utgångspunkt som visar på en viss respekt för professionen. Hen jämför med när en patient går till sjukvården, så vet patienten vad som är fel, men inte hur det ska behandlas, den informationen och kunskapen har professionen. Enligt Skau (2007) är relationen mellan profession och klient i interaktionen inte jämbördig och likställd och det finns inte heller ett givande och tagande på ett ömsesidigt vis, som vid en vanlig relation. En sådan relation är inte egentligen inte önskvärd mellan profession och individ (Ibid.). Vilket även Honeth (2003) tar upp när han hävdar att det ur ett rättviseperspektiv bara finns ett sätt

att försvara de skyddsvärda individer och sociala grupper som annars riskerar att offras för ett universalistiskt tänkande. Och det är just den asymmetriska relationen och medvetenheten kring den. Medvetenheten kring asymmetrin innebär dock inte en anledning att sluta sträva efter ett utjämnande och det fråntar en inte ansvaret för att undvika eller häva en redan begången kränkning. Enligt C 2 är tanken att klienten är expert på sig själv något som är väldigt viktigt. Hen säger att det är viktigt att professionen besitter kunskapen om vad som är verksamma metoder för klienten, men hur själva förändringen ska gå till, den kunskapen har enbart klienten. ”Att vi kan veta vad som är verksamt för att göra förändring i klientens liv, men inte hur klienten ska nå själva förändringen. Den kunskapen har klienten själv”. (C 2)

När V svarar på frågan om klienten är expert på sig själv nämner hen att hen är utbildad i att arbeta lösningsfokuserat med klienten. V säger att hens uppgift blir då att hjälpa klienten hitta sådant som kan förändras och på så vis hjälpa klienten framåt, samt även komma fram till vilken eventuell insats som kan sättas in. I sitt svar nämner V även att hen inte kan förändra klienten åt denne, den uppgiften åligger klienten själv. V fortsätter med att säga att hur klienten väljer att göra för att uppnå en förändring avgör om det blir möjligt att sätta in någon insats eller inte. ”Jag tänker att det är en balansgång och att det vid vissa tillfällen kan vara svårt när man arbetar med myndighetsutövning. Självklart ska jag lyssna in klienten, men det finns samtidigt en lagstiftning att ta hänsyn till och då blir det konsekvenser av klientens val”. (V) Røkenes och Hanssen säger att professionen kan hjälpa klienten att ta sitt eget ansvar i förändringsarbetet, så att klienten kan handla självständigt. Professionen behöver dock ha en medvetenhet om hur mycket självständigt ansvar klienten klarar av (Ibid.).

När A och Å talar om att klienten är expert på sig själv, säger de båda att de anser att den enskilde är den som har kunskapen om sig själv. De fortsätter med att säga att i en utredning är det klientens ord som får väga tyngst. ”Klienten är vår kund och vi lyssnar otroligt mycket på den. Vi är noga med att i utredningen skriva uttryckligen att det är klientens uppfattning” (Å). När det kommer till klienten som expert på sig själv kan vi här se att det inom fler områden av professionen är det etablerade förhållningssättet med vissa variationer men att det även förekommer det som Mik-Mejer (2003) beskriver som en skillnad mellan värdigt och ovärdigt behövande. Gränsen mellan dessa tycks idag dras av ekonomiska mått, vilket även Pettersen och Simonsen (2010) lyfter i sin tolkning av erkännandet. Ekonomiska skillnader och fattigdom avhjälpas inte med ett erkännande (Ibid.). Och det är uppenbarligen mer värdigt att vara ett utsatt barn, gammal eller ha en funktionsnedsättning som grund för att behöva hjälp, än att vara i en ekonomiskt utsatt situation. Detta trots att den ekonomiska situationen

enligt Pettersen och Simonsen (2010) är en bidragande faktor till att människor får problem på fler områden, vilka hade kunnat överbryggas annars.

6.3 Riktlinjer och manualbaserade metoder

Oavsett i vilken situation informanterna möter klienter sker någon form av utredning och i samband med detta dokumenteras det som är av vikt för att kunna ge de insatser som krävs eller efterfrågas. Då detta är en stor del av socialsekreterarnas arbete av klienten blir dokumentationen en del i av bemötandet med klienten. Enligt Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) bör professionen ha en medvetenhet både kring hur de använder språket i dokumentationen, men framför allt i samtal vid mötet med klienter. Börjesson och Palmblad (2008) säger att språkanvändning är en social interaktion där ordvalet har betydelse för hur ett institutionellt sammanhang konstruerar och processar klientskapet. Formella ordningar, likartat arbete och standardiserade manualer blir viktiga resurser, men också ett effektivt sätt att åstadkomma ett trovärdighetsgap mellan professionell och klient (Ibid.). De ord en socialsekreterare väljer att använda kan också enligt Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) under andra omständigheter och vid en annan tidpunkt få en icke avsedd tolkning när ärenden byter handläggare eller förs över till andra professioner.

Alla informanter nämner att i deras arbete ingår det dokumentering och de flesta arbetar efter standardiserade manualer. Flera av informanterna sade att denna manual var till en hjälp för att få in relevant information av klienten. Dock svarade några av informanterna att dessa manualer blev vid vissa specifika situationer för styrande i samtalet med klienten.

Informanterna sade att de riskerade tappa viktig information som kunde ha betydelse för själva utredningen. Bülow, Persson Thunqvist och Sandén (2012) säger att klienter svarar på andra frågor än frågorna som professionen ställer för att de inte förstår frågorna som ställs utifrån manualerna.

A sade att det många gånger var viktigare med själva bemötandet än att följa manualerna fullt ut. Även om hen sade att det är bra med en ram att kunna följa och utgå ifrån fick manualen inte vara det som styrde samtalet, då hen var rädd att missa viktig information som bara kunde komma fram genom att samtala fritt. ”Jag tycker att bemötandet och hur samtalet blir är viktigare än att jag följer manualen fullt ut”. (A) Enligt Skau (2007) bör professionen ha en lyhördhet att kunna lyssna på vad klienten säger, även om detta går utanför ramarna i manualen. Den information professionen får på så vis kan vara lika informativ och viktig, som det som kommer fram genom manualens frågor (Ibid.). V uttryckte sig på liknande sätt när hen

talade om bemötandet och användandet av manualer att de kan framför allt vara en hjälp och skapa en trygghet när man är ny i yrket. Men hen tillade och sade att hen upplevde att hen med åren kan se att det fria samtalet ger mer information som är relevant för utredningen, än om hen bara skulle hålla sig till manualen då hen upplevde att det fanns en risk att missa helheten. Dock framhåller hen att en kombination av manualerna och de fria samtalet kan vara behövligt för att genomföra en bra utredning. ”Jag tror att det är bra med manualer till en viss del, framför allt när man är ny. Men att man riskerar bli för fokuserad på manualen och dess frågor att de naturliga följdfrågorna tappas bort”. (V)

A och Å är eniga om att i samtalet med klienten vara lyhörd för klientens egen vilja och önskemål med insatsen. De nämner även att ibland får de sätta in den tänkta insatsen stegvis för att möta klientens accepterande av insatsen, framför allt när klienten inte själv har insikten av behovet av hjälp från socialtjänsten. I detta arbete med att få in insatser stegvis sade både A och Å att då uppstår de tillfällen då de inte fullt ut följer manualerna. Enligt Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) kan professionen med hjälp av bland annat motiverande samtal försöka få klienten att själv se vilka behov den har. L sade att det finns tillfällen då socialsekreterarna behöver lämna riktlinjerna och manualerna för att kunna ge den insats som behövs, då det alltid handlar om individer, men att detta ska ske undantagsvis.

”Det är alltid en individuell bedömning och socialsekreterarna måste titta på varje enskilds möjligheter och förutsättningar. För någon kan jag ställa de här specifika kraven direkt, men för någon annan kan jag inte det”. (L)

C 1 anser att manualerna är en hjälp, men hon säger även att samtalet med klienten kan upplevas för styrt. ”Det finns saker jag vill få med, men som inte ryms i manualerna”. (C 1) Tre av informanterna, J, H och M tar upp en aspekt i förhållandet mellan vad klienten önskar för insats och vad som de kan ge för insats. De nämner hur de upplever att de på grund av riktlinjer och kommunens ekonomiska situation och därmed socialtjänstens resurser, enbart kan sätta in insatser som inte är för resurskrävande, dock inte det klienten är i behov av.

7. Diskussion och slutsats

Vi tar i diskussionen fram de slutsatser vi kan se i resultatet med analys.

7.1 Bemötande av klienten

I bemötande av klienten talar alla informanterna om vikten av att visa klienten respekt och att lyssna på klienten. Alla informanter är tydliga med att säga att lyssna på klienten och försöka

få en helhetsbild är ytterst viktigt för professionen för att kunna ge relevant hjälp. En av informanterna ser dock inte att en bra relation mellan professionen och klienten är avgörande för att klienten ska få den insats klienten behöver. Att en ha fungerade relation är något som underlättar i samverkan mellan professionen och klienten är flera av författarna i litteraturen inom bemötande som nämner. Ingen av informanterna nämner bemötandet av klienten i sig, utan talar oftast mer generellt om att visa respekt och vara lyhörd för vad klienten berättar. I vår ämnesför djupning var det just bemötandet som klienterna själva talade mycket om när det gällde mötet med professionen. Att bli sedd och lyssnad på, samt att få möta respekt av professionen. Många i de studier vi använde oss av i ämnesför djupning återkom till språket, både det verbala och det icke verbala. I dessa studier tydliggjorde klienterna att de ofta kände att professionen talade överhuvudet på de eller att professionen sade en sak, men visade med sitt kroppsspråk att de i själva verket sade något annat. Av våra informanter är det bara en som talar om hur hon själv agerar och att hon reflekterar över sitt kroppsspråk och vad hon reagerar på hos klienten och varför.

7.2 Klienten som expert på sig själv

Trots att alla nio informanter tillerkänner klienten en expertis om sig själv och sitt eget liv så begränsar de utrymmet för hur mycket kunskap klienten kan ha kring sina liv och sitt hjälpbehov. Detta blir tydligt dels genom de informanter som inte enbart litar till de uppgifter som klienten själv lämnar, utan själva beskriver att ”för att få en så bra helhetsbild som möjligt, tar vi även in information från andra parter”. (A)

Det är förståeligt att det under skiftande förhållanden finns en nödvändighet att inhämta information från andra källor än klienten själv och att det inte betyder att man saknar respekt för klientens kunskap om sig själv, sina förhållanden eller förehavanden. Socialtjänsten har inte bara en vägledande, stödjande eller hjälpande funktion i samhället utan är också i mångt och mycket en kontrollerande instans. Men det märks bland informanterna en tydlig skillnad på dem som arbetar med vad en del forskare har valt att kalla ”värdigt behovande”, vilket i det här avseendet verkar vara äldre människor och utsatta barn, medan ekonomiskt behovande, missbruk eller samssjuklighet och annan social problematik tycks generera ett mindre erkännande av expertis kring sin person, sina upplevelser och den förändring eller hjälp som behövs.

7.3 Riktlinjer och manualbaserade metoder

Vad vi märker i våra intervjuer är en ökad medvetenhet hos professionen kring dilemmat när hjälpbehovet inte matchar utredningsmanualerna eller de insatser som finns tillgängliga.

Kopplat till detta märks också vad vi skulle vilja kalla en slags civilkurage och mod hos handläggarna att gå emot vissa riktlinjer och utanför manualers utrymmen och dessutom kunna berätta om det. Det visar också på att det inom flera områden av socialtjänsten idag finns ett stärkt brukarperspektiv och ett större erkännande av de människor som blir aktuella. Framförallt märks detta i de intervjuer där handläggare berättar hur deras manualer är så snävt fokuserade på vissa problem att klienter, av rädsla för att inte få någon insats alls tar sig ett problem de inte har och att handläggare beviljar detta väl medvetna om situationen och glappet mellan hjälpbehovet och den faktiska insatsen. När vi tänker kring Honneths begrepp av erkännande och de olika sfärer och hur de formar människors självbild och tillit till välfärden så märker vi också i intervjuerna hur svårt det blir att hantera vissa hjälpbehövande som har höga förväntningar och krav som enligt Honneth (2003) skulle kunna härröra från att ha haft en position och spelat roll i sammanhang och också genererat en högre tilltro till det system de sen behöver hjälp ifrån. I dessa sammanhang tycks det från enskilda handläggares sida uppstå en konflikt inom den professionella vad gäller erkännandet av den Andres expertis i frågan om sitt liv och den hjälp eller förändring som efterfrågas och den professionellas kunskapsbas kring vad som anses som norm och vilka metoder som har att anses som effektiva.

Att i dessa lägen hänvisa till lagar, resursbrister, bristande mandat och klientens för högt ställda förväntningar skulle utan vidare kunna skapa en kränkning av den hjälpsökande och skada den tillit en människa har till både professionella, samhället och välfärdssystemet, om det inte kombineras med vad Skau (2007) beskriver som möjligheten att informellt kunna bekräfta den andre och dess situation och behov, trots att man rent formellt inte kan tillmötesgå dennes önskemål. Det här är också centralt hos Honneth (2003), att i välfärds- och socialt arbete ha kunskap inte bara om att det finns möjlighet till att erkänna den andre, det Skau (2007) kallar informellt bekräfta, utan att man som professionell behöver veta vad detta erkännande består av likaväl som dess motsats som är kränkningen. Dessutom behöver man ha kunskap kring hur man häver en kränkning (Ibid.).

I de möten som beskrivs av flertalet handläggare märks en medvetenhet kring erkännandet eller bekräftelsen, vad den består i och det kränkande i att manualer inte är klientanpassade. Dessutom tolkar vi handläggares beskrivningar av att de ibland inte följer riktlinjer eller manualer och beviljar insats efter behov och inte efter om det rent regelmässigt ger rätt till insatsen som antingen en medveten kunskap om och förmåga att undvika eller just upphäva en kränkning.

7.4 Slutsats

Vår uppsats lyfter vikten av förståelsen kring erkännande och dess motsats i relation till det sociala arbetets praktik, samt betydelsen av att kunna reflektera kring det oavsett vilka metoder man i framtiden kommer fram till ska ge bäst resultat. Inte minst är det högaktuellt i det arbetet socialstyrelsen gör för att ta fram en kunskapsbas för ett evidensbaserat socialt arbete.

8. Referenslista

Beckman, L., & Ljungwald C. (2009). Idéanalys. I A. Hollander & K. Alexius Borgström (Red.), *Juridik och rättsvetenskap i socialt arbete* (s. 66-75). Lund: Studentlitteratur AB

Bergmark, Å., & Lundström, T. (2008). Socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Om det sociala arbetet och dess förutsättningar. I Å. Bergmark, T. Lundström, R. Minas & S. Wiklund (Red.) *Socialtjänsten i blickfånget. Organisation, resurser och insatser. Exempel från arbete med barn och ungdom försörjningsstöd missbruk* (s. 17-32). Stockholm: Natur & Kultur

Bergmark, Å., & Lundström, T. (2011). Utvärdering och evidensbaserad kunskap i individ- och familjeomsorg. I B. Blom, S. Morén & L. Nygren (Red.). *Utvärdering i socialt arbete. Utgångspunkter, modeller och användning* (s. 201-217). Stockholm: Natur och Kultur.

Blennberger, E. (2012). *Etik i socialpolitik och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur

Blom, B., Morén & Nygren, L. (2011) Utvärdering i socialt arbete. I B. Blom, S. Morén & L. Nygren (Red.). *Utvärdering i socialt arbete. Utgångspunkter, modeller och användning* (s. 17-33). Stockholm: Natur och Kultur.

Bryman, A. (2008). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber AB

Bülow, P., Persson Thunqvist, D., & Sandén, I. (2012). Kommunikation som praktik. En teoretisk bakgrund. I P. Bülow, D. Persson Thunqvist & I. Sandén (Red.). *Delaktighetens praktik. Det professionella samtalets villkor och möjligheter* (s. 17-31). Malmö: Gleerups Utbildning AB

Börjeson, B., Börjeson, M. & Svedberg, L. (2006). Att utveckla kunskapen i socialt arbete genom att återigen sätta praktiken i centrum. I A. Meeuwse, S. Sunesson & H. Swärd (Red.). *Socialt arbete. En grundbok* (s. 368-383). Stockholm: Natur & Kultur

Börjesson, M., & Palmblad, E. (2008) *Strultjejer, arbetssökande och samarbetsvilliga. Kategoriseringar och samhällsmoral i socialt arbete*. Malmö: Liber AB

Eide, T., & Eide, H. (2006). *Kommunikation i praktiken – relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Malmö: Liber AB

Eriksson, B. G., & Karlsson, P-Å. (2008). *Att utvärdera välfärdsarbete*. Malmö: Gleerups Utbildning AB

Honneth, A. (2003). *Erkännande. Praktisk – filosofiska studier*. Udevalla: Diadalos

Johnsson, E. (2006). *Tvångsvård enligt LVM. En studie om socialsekreterares och klienters erfarenheter och upplevelser av LVM-situationen*(Rapportserie Nr. 1). Hämtad från Institutionen för vårdvetenskap och socialt arbete Växjö universitet : <http://lnu.diva-portal.org/smash/get/diva2:207120/FULLTEXT01>

Karlsson, S., & Sundbäck, M. (2014). *Ämnesfördjupning. Klienters behov och den hjälp de får av socialtjänsten. En litteraturöversikt*. Opublicerat manuskript. Avdelningen för beteendevetenskap och socialt arbete, ABS, Hälsö högskolan, Jönköping, Sverige.

Kjellström, S. (2012). Delaktighetens etik och ansvar för delaktighet. I P. Bülow, D. Persson Thunqvist & I. Sandén (Red.). *Delaktighetens praktik. Det professionella samtalets villkor och möjligheter* (s.31-41). Malmö: Gleerups Utbildning AB

Kvale, S. & Brinkmann S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur AB

Lens, V. (2007). In the Fair Hearing Room: Resistance and Confrontation in the Welfare Bureaucracy. *Law & Social Inquiry*, 32, 309-332. doi: 10.1111/j.1747-4469.2007.00061.x

Lundqvist, L. (2010). *Demokratins väktare*. Tillgänglig via PDF – Adobe DRM

Löwenborg, C., & Sjöblom, Y. (2009). Föräldrars och ungdomars erfarenhet av familjebehandling inom socialtjänsten. *Socialvetenskaplig tidskrift*(2), 56-61 Hämtad från <http://svt.forsa.nu/Documents/Forsa/Documents/Socialvetenskaplig%20tidskrift/Artiklar/2009>

[/Föräldrars%20och%20ungdomars%20erfarenheter%20av%20familjebehandling%20inom%20socialtjänsten%20av%20Christina%20Löwenborg%20och%20Yvonne%20sjöblom.pdf](#)

Meeuwisse, A., & Swärd, H. (2006). Vad är socialt arbete? I A. Meeuwisse, S. Sunesson & H. Swärd (Red.). *Socialt arbete. En grundbok* (s.25-69). Stockholm: Natur & Kultur.

Pettersen, K-S., & Simonsen E. (2010). *Erkännande. Utmaningar för professionen*. Gleerups Utbildning AB

Røkenes, O. H., & Hanssen, P-H. (2007). *Bära eller brista. Kommunikation och relationer i arbetet med människor*. Malmö: Gleerups Utbildning AB

Runqvist, W. (2005). När välfärdinstitutioner producerar klienter. Recension av At skabe en klient – institutionelle identiteter i socialt arbejde. Margaretha Järvinen & Nanna Mik-Meyer (red.) *Nordisk Alkohol- & Narkotikatidskrift* 22, 358-362.

Skau, G., M. (2007). *Mellan makt och hjälp. Om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. Stockholm: Liber AB

SOU 1998:40. *Brottsoffer Vad har gjorts? Vad bör göras?: betänkande av Brottsofferutredningen*. Stockholm: Justitiedepartementet

Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme. Utredningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur

9. Bilagor

Bilaga 1

Denna bilaga innehåller mailet som gick ut till kommunerna.

Vi söker handläggare för en intervju om socialt arbete. Gärna två handläggare inom olika områden, exempelvis individ och familj, ekonomi och/eller missbruk. Intervjuerna tar max en timme.

Tacksamma för svar om intresse och möjlighet finns.
Svar skickas till Margareta Sundbäck : sumal1lu@student.hj.se

Margareta Sundbäck och Sari Karlsson, studenter på Socionomprogrammet Hälsö högskolan i Jönköping.

Bilaga 2

Denna bilaga innehåller frågorna som vi utgick ifrån.

Frågor till informanterna

Hur tänker ni kring mötet av klienterna och bemötande av klienterna?

Hur tänker ni kring klientens kunskap kring sig själv och som expert på sitt eget liv?

Hur viktigt är det med riktlinjer och hur använder ni det i arbetet?

Bilaga 3

Ämnesfördjupning

Ämnesfördjupning

Klienters behov och den hjälp de får av
socialtjänsten.

En litteraturöversikt.

INNEHÅLL

Inledning

Syfte/Metod

Definition av klient och brukare

Att möta den utsatta

Avslutning

Referenslista

Inledning

Oavsett varför en person behöver socialtjänstens insatser och hur stor eller liten den insatsen är, undrade vi om klienterna känner att de får det de efterfrågar och om de upplever att professionen svarar på det de frågar efter på ett tillfredställande sätt eller känner brukare och klienter att det missas i kommunikationen? Enligt socialtjänstlagens portalparagraf, Socialtjänstlag (SoL 2001:453) 1 kap. 1 §, ska alla ha rätt till ett jämlikt levnadsvillkor och verksamheten ska respektera människans självbestämmande. Även regeringen har deklarerat att alla ska ha rätt att både behandlas lika och själv bestämma över sin egen vardag, (Regeringen i Stockholm, 2013). Likaså har regeringen skrivit under Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (SÖ 2008:26) där man i konventionen tydligt säger att personer med funktionsnedsättning bör vara delaktiga i de beslut som rör de själva och ha möjlighet till ett egenbestämmande samt kunna göra egna val och framför allt kunna leva ett så jämlikt liv som möjligt med bra levnadsvillkor.

Vi har i denna litteraturöversikt valt att titta på klienters utsatthet, möjlighet till självbestämmande, hur klienterna blir bemötta av professionen samt om klienterna upplever att de blir lyssnade på.

Vad står då begreppen brukare och klient för? Brukare är enligt Socialstyrelsen en person, vilken gör bruk av en insats från socialtjänsten. Är en person återkommande i behov av insatser från socialtjänsten är denne enligt samma dokument från Socialstyrelsen en klient, (Socialstyrelsen, 2013).

Syfte

Att undersöka hur behoven ser ut hos olika utsatta klientgrupper och hur professionen svarar upp mot dessa behov.

Frågeställning

Uppfattas behoven olika och ges hjälpen utifrån behoven eller utifrån de befintliga resurser som finns?

Metod

Vi har gått igenom en mängd med vetenskapliga, granskade och godkända artiklar, både nationella och internationella med undersökningar och studier där man tittat på brukare och klienters behov och hur tillfredsställda de har varit med den insats eller behandling de fått. Vi

har även kopplat litteraturen till de olika artiklarna där det har varit relevant. De databaser vi sökt på har varit: Primo; SocINDEX; Ebsco Host; Google Scholar och Google. Sökorden vi använt har varit: client; clients satisfaction; client participation; client requirements; klienters behov; hjälpbehov; disabilitys, disabilitys satisfaction; disability och participation. Vi har även gått igenom publikationer från regeringens hemsida, SOU och tagit fram det som vi ansåg relevant.

Definition av klient och brukare

Sociala problem beskrivs som ett resultat av en samhällelig definitionsprocess där vissa förhållanden uppfattas och definieras som nödvändiga att ingripa mot (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Det är ungefär detta forskare i Danmark utgår från när de hävdar att problemlidentiteten är en produkt av en institutionell process mer än ett tillstånd hos individen. I processen bedöms situation och behov utifrån institutionella normer och förståelseramar och individen diagnostiseras och konstrueras som fall (Runqvist). Enligt Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) anger institutionerna och organisationen inte bara benämningen på dem som mottar socialt arbete utan anger också spelreglerna för hur kontakten ser ut. Kontakten som gärna beskrivs som ett skyddsnet som ska fånga upp dem som faller igenom de socialpolitiska systemen, samma system vars konstruktion avgör vilka och hur många som faller igenom (Börjeson, 2010). Samtidigt går det inte att få en enhetlig bild av vilka eller hur många dessa är som faller igenom detta skyddsnet då det dels inte alls är klart definierat vem som är klient och dels för att socialt arbete sker i så många olika former och området för det är föränderligt (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Socialstyrelsen (2014) gör årliga lägesrapporter över antalet klienter som får någon form av bistånd från socialtjänsten, men allt socialt arbete som sker på ideell basis finns inte dokumenterat där. Börjeson (2010) menar att samhället och många medborgare skulle inte överleva utan de insatser som görs utanför formella offentliga verksamheter.

Att vara bärare av ett socialt problem innebär inte att man måste vara en klient. Det finns de som har rätt till hjälp men som av någon anledning inte vill ha hjälp. En del för att de inte förstår att de har rätt till det, en del för att det för med sig en skam, av stolthet eller för att kraven det ställer känns för stora (Svensson, Johnsson, Laanemets, 2008).

Att bli klient

Från att vara en den som handlar, bedömer och fattar egna beslut är steget att bli bedömd och utredd inget lätt steg. Man övergår från att vara subjekt till ett objekt (Skau, 2007)

Weddig Runqvist recenserar Margaretha Järvinen och Nanna Mik-Meyer (2003) och Runqvist lyfter frågan om vad som händer när en person av socialtjänsten diagnostiseras som en problembelastad "klient" och eventuellt också inordnas i en subgrupp med stämplande epitet. Även möten som verkar bekymmersfria är en institutionell relation där individen diagnostiseras och konstrueras som klient och blir ett fall.

Konstruktioner bygger dels på föreställningar om avvikelse från normaliteten, dels på diagnostisering av om man "inte kan" eller "inte vill" leva upp till det förväntade. Om man är "ovärdigt behövande" eller "värdigt behövande" legitimerar förvaltningens egna insatser och åtgärder eftersom dessa påverkas av om klienten är att betrakta som värdig eller ej (Margaretha Järvinen & Nanna Mik-Meyer recenserad av Runqvist, 2003)

Kravet att bevisa att man är berättigad att komma i åtnjutande av insatsen och därefter tillgodoseende av mänskliga behov i lämpliga doser är ett krav den utsatta människan ständigt utsätts för (Börjeson, 2010).

Kravet att bevisa att man är berättigad eller värdigt behövande visar sig i hur klienter beskriver upplevelser av kontakten med socialtjänsten. Kvinnor som utsatts för våld i nära relation beskrev i en semistrukturerad intervju att de kände att de inte hade ett eget val gällande avslöjandet om deras utsatthet utan var tvungna till detta för att motivera varför de sökte ekonomiskt bistånd och att en brottsofferstatus gjorde detta mindre skamligt (Busch & Wolfer, 2002). En annan kvalitativ undersökning gjord i USA kring klienters upplevelse av överklagandet av avslag på ansökan om bistånd visar att trots att alla har möjlighet att överklaga så är det en ytterst liten del av dem som får avslag som gör det. De som ändå överklagar och får rätt är de som kan föra sin talan och hålla fokus utan att hamna i dispyter och som har ett språk och intellekt till att kunna logiskt föra fram sina argument (Lens, 2007). Här finns det de som ifrågasätter om det är etiskt att tillskriva människor ansvar om de inte har förmågan att förstå eller acceptera det då det finns de som inte kan eller vill men ändå pressas till att bete sig på rätt sätt även om både de individuella och samhällsliga kostnaderna blir stora (Kjellström, 2012).

Att möta den utsatta

En ofta citerad regel i socialt arbete säger att man ska möta människan där hon är (Börjeson, 2010). Men att möta människan i hennes utsatta position som bäraren av ett socialt problem är

inte lätt. Många frivilligorganisationer hanterar att möta den ovärdiga klienten utan att kräva motprestationer vilket från socialtjänstens sida ses som ett oprofessionellt förhållningssätt som kan legitimera ett asocialt liv. Man kan inte i mötet med de utslagna avstå från att försöka få till en förändring deras oacceptabla livsvillkor (Börjeson, 2010). Att möta människan där hon är försvåras ytterligare av fördomar, attityder och föreställningar eftersom det inte bara är två människor som möts utan också två olika sätt att tänka, två skilda resurser och två maktpositioner (Johansson, 2006). (socialt arbete en grundbok) Enligt Svensson, Johansson och Laanemets (2008) måste professionen uppträda på ett sådant sätt att deras handlingar uppfattas av allmänheten som trovärdiga. Ett sätt att uppnå detta är att använda sig av etikkoder för att kunna hantera de etiska dilemman de i professionen ställs inför då de arbetar med människor i utsatta situationer.

Det de våldsutsatta kvinnorna förväntade sig mest av handläggarna hade med handläggares karaktär och attityd att göra. De förväntade att möta handläggare som var genuina, empatiska, medkännande och icke dömande. De önskade möta personal med någon form av kunskap kring våld i nära relationer och förståelse för hur våldet påverkat kvinnornas liv och vilka svårigheter det medför i att leva normalt i samhället. Lite mer flexibilitet hade varit önskvärt från handläggarnas sida.

Kvinnorna själva hade krav på sig själva och förväntningar om att tillhandahålla nödvändig information handläggandet, försöka förstå systemet, hålla överenskomna tider och anstränga sig för att kunna vara självförsörjande.

Trots den utsatta och svåra situation dessa kvinnor befinner sig i så bekräftar detta deras enkla behov av lyhördhet och känslighet från handläggare i mötet (Busch & Wolfer, 2002).

När det gäller våldsutsatta kvinnor i Sverige har tidigare undersökningar visat att de flesta av landets kommuner har någon form av beredskap eller jour för att kunna möta upp mot våldsutsatta kvinnor. Ekonomiskt bistånd och stödjande samtal var de vanligaste insatserna liksom i stor utsträckning skyddat boende och allmän rådgivning. Kvinnojourerna är de vanligaste samarbetsparterna och vissa kommuner kunde bistå med stödperson vid förundersökningar och rättegång (SOU 1998:40). Att slippa drabbas av våld är en mänsklig rättighet enligt FN, men i en färsk studie gjord av Nationellt center för kvinnofrid (NCK) (2014) är vi i Sverige fortfarande mycket långt ifrån.

Kommunikation mellan klient och profession

I den kvalitativa delen av en större studie, där fokusgrupp användes som metod för att få kunskap om informanternas subjektiva upplevelser i samspelet mellan dem själva och

hjälparen är den teoretiska utgångspunkten samspelsprocesser i socialt arbete och utgår från socialkonstruktivistiska perspektiv. De viktiga bitarna var att: När den hjälpsökande kände sig förstådd och lyssnad på underlättade detta för parterna att finna samsyn där en överensstämmande bild av problemet skapades och därigenom förändringsmöjligheterna. När det inte fungerade var när samtalen havererade på grund av att olika synsätt kolliderade och den asymmetriska relationen fick den hjälpsökande att känna sig maktlös och hjälpen uteblev (Löwenborg & Sjöblom, 2009). Enligt Skau (2007) är det viktigt att professionen funderar på hur de lyssnar på klienten och för att göra sitt arbete bra tänker på att inte lägga all för stor vikt vid att bara få svar på frågorna i ett formulär, utan också lyssna in klientens behov och historia utanför standardformulären.

Blennberger (2005) nämner angående bemötandet, vikten av att forma en känsla av tydlighet, förtroende och öppenhet skapar förutsättningar för mötena ska bli så konstruktiva som möjligt. I en kvalitativ rapport gjord i Sverige kommer det fram att klienterna som är intervjuade känner sig marginaliserade även om de inte är det, och att förtroendet för myndigheter, men även samhället i stort är lågt. Klienternas svar i denna studie visar på att myndigheternas förhållningssätt inte svara upp mot det lagen säger när det gäller jämlikhet, självbestämmande och integritet. Vill en klient göra anspråk på det som denne har rätt till finns det dolda hinder på vägen, bland annat beslutsfattarnas bedömning för vad som är en skälig levnadsnivå när man har en funktionsnedsättning. Blir en person marginaliserad känner denne ofta misstro mot myndigheter och de som representerar myndigheterna, samt även samhället. Denna studie tar även upp att klienterna känner en otillgänglighet till myndigheterna och att det är svårt att nå de i professionen (SOU 1998:48).

Avslutning

I Maj 2012 slogs det fast att kunskapsstyrning är en nyckelfaktor för att kunna hantera många av de utmaningar som vård och omsorgssystemet står inför. En av de fem faktorerna som bedömdes ha särskilt stor betydelse var att patienter och brukare vill ha mer makt över sin egen vård och omsorg och att den gällande myndighetsstrukturen bromsar utvecklingen av samlade underlag som integrerar olika perspektiv. En skarp kritik riktades i denna utredning mot att socialtjänstområdet och omsorgsfrågor behandlats alldeles för kortfattat (SOU 2012:33).

Inom hälso- och sjukvård har evidensbaserade metoder utvecklats länge men i socialtjänsten

saknas den traditionen. Med tanke på att socialtjänstens beslut fattas av förtroendevalda på professionens förslag är det för rättsäkerhetens skull viktigt att åstadkomma en praktik där kvalitetssäkrad kunskap sprids och används och att icke evidensbaserade eller i vissa fall skadliga metoder rensas ut. Förbättrade förutsättningar att införa en evidensbaserad socialtjänst och öka trygghet och säkerhet för brukaren är en del av visionen med de förändringar som föreslås träda i kraft 1 Juli 2015 enligt promemorian ”En samlad kunskapsstyrning för hälso- och sjukvård och socialtjänst”(Ds 2014:9).

Referenslista

Busch, N. B., & Wolfer, T. A. (2002). Battered Women Speak Out: Welfare Reform and Their Decisions to Disclose. *Violence Against Women*, 8, 566-584.
doi: 10.1177/107780102400388434

Börjesson, B. (2010). *Förstå socialt arbete*. (2. uppl.). Malmö: Liber AB

Johansson, T. (2006). Mötets många ansikten – när professionella möter klienter. I A. Meeuwisse, S. Sunesson & H. Swärd (Red.). *Socialt arbete: en grundbok*. (s.149-165). Stockholm: Natur & Kultur

Kjellström, S. (2012). Delaktighetens etik och ansvar för delaktighet. I P. Bülow, D. Persson Thunqvist & I. Sandén (Red.), *Delaktighetens praktik. Det professionella samtalets villkor och möjligheter*. (s.31-41). Malmö: Gleerups Utbildning AB

Lens, V. (2007). In the Fair Hearing Room: Resistance and Confrontation in the Welfare Bureaucracy. *Law & Social Inquiry*, 32, 309-332. doi: 10.1111/j.1747-4469.2007.00061.x

Löwenborg, C., & Sjöblom, Y. (2009). Föräldrars och ungdomars erfarenhet av familjebehandling inom socialtjänsten. *Socialvetenskaplig tidskrift*(2), 56-61 Hämtad från <http://svt.forsa.nu/Documents/Forsa/Documents/Socialvetenskaplig%20tidskrift/Artiklar/2009/Föräldrars%20och%20ungdomars%20erfarenheter%20av%20familjebehandling%20inom%20socialtjänsten%20av%20Christina%20Löwenborg%20och%20Yvonne%20sjöblom.pdf>

Nationellt center för kvinnofrid (NCK), Våld och hälsa - En befolkningsundersökning om kvinnors och mäns våldsutsatthet samt kopplingen till hälsa. (2014). *Rapport från NCK Våld och hälsa - En befolkningsundersökning om kvinnors och mäns våldsutsatthet samt kopplingen till hälsa*. Hämtad från <http://www.nck.uu.se/Kunskapscentrum/Kunskapsbanken/Publikationer/Sök+publikationer/?id=1088&librisId=&swepubId=>

Runqvist, W. (2005). När välfärdinstitutioner producerar klienter. Recension av At skabe en klient – institutionelle identiteter i socialt arbejde. Margaretha Järvinen & Nanna Mik-Meyer (red.) *Nordisk Alkohol- & Narkotikatidskrift* 22, 358-362.

SoL (2001:453) *Socialtjänstlag*.

Socialstyrelsen (2013). *Resultat av remiss för begreppet brukare*. Hämtad 16 mars 2014 på <http://www.socialstyrelsen.se/SiteCollectionDocuments/resultat-av-remiss-for-begreppet-brukare.pdf>

[Socialstyrelsen \(2014\). Tillståndet och utvecklingen inom hälso- och sjukvård och socialtjänst - Lägesrapport 2014](#). Hämtad 18 mars 2014 på

<http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2014/2014-2-3>

SOU 1998:40 *Brottsoffer Vad har gjorts? Vad bör göras?: betänkande av Brottsofferutredningen* Stockholm: Justitiedepartementet

[Skau, G. M. \(2007\). Mellan makt och hjälp. Om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare. \(3. uppl.\). Stockholm: Liber AB](#)

[Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. \(2008\). Handlingsutrymme. Utredningar i socialt arbete. Stockholm: Natur & Kultur](#)

SÖ (2008:26). *Konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och fakultativt protokoll till konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning*. Stockholm: Utrikesdepartementet.

Hämtad från <http://www.regeringen.se/content/1/c6/12/36/15/618de295.pdf>