

Karin Nilsson

Maria Ek

Socialsekreterares upplevelser av möten med klienter

Social welfare secretaries experience of
meetings with clients

2007

Handledare:
Yvonne Johansson

Examinator:
Anders Giertz

Abstract

The purpose with this study was to get a deeper understanding of how the social welfare secretaries experience the meeting with clients.

Our main questions were how the social welfare secretaries think about their own way to behave in the meeting with clients, which difficulties/obstacles there can be and which factors they think affect the meeting. What is it that makes the social welfare secretaries experience a meeting as good or less good.

Theory used: “naive theory” and “theory of communication”.

The social welfare secretaries emphasised the importance of respect and clarity in their relations with the clients. By contrast with literature, the hover between power and support was not found difficult.

The goal is that the social welfare secretaries and the clients understand each other and that they reach the purpose with the meeting.

Keywords: social welfare secretary, clients, meeting, experience, relations and factors.

Förord

Vi vill tacka våra intervjupersoner som genom sin medverkan gjort undersökningen möjlig att genomföra, vår handledare Yvonne Johansson för det stöd, uppmuntran och den kunskap hon bidragit med.

Det har för oss varit intressant att fördjupa oss i ett område som vi ville veta mer om. Undersökningen har för oss varit både spännande och lärorik, samtidigt som det har varit en arbetsam process att genomgå.

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	4
2. Syfte och frågeställningar.....	4
3. Bakgrund	4
3.1 Historik.....	4
3.2 Tidigare forskning.....	6
3.3 Mötet.....	8
3.4 Kommunikation.....	8
3.5 Teorier	9
3.6 Lagparagrafer.....	11
4. Metod.....	11
4.1 Ansvarsfördelning	12
4.2 Urval	12
4.3 Datainsamling och genomförande	13
4.4 Etiska övervägande	14
4.5 Metoddiskussion	15
4.6 Analys	15
5. Resultat	16
5.1 Inför möten	16
5.2 Relation och kontakt	17
5.3 Yttre faktorer.....	18
5.4 Tvång och stöd.....	19
5.5 Kommunikation.....	20
5.6 Bra och mindre bra möten	22
5.7 Efter möten	23
6. Resultatdiskussion	24
7. Konklusion	29
8. Slutord	30
9. Referenslista	31

Bilagor

Bilaga 1. Informationsbrev

Bilaga 2. Samtyckesblankett

Bilaga 3. Intervjuguide

1. Inledning

Inför denna c-uppsats diskuterade vi olika ämnen och kom ganska snabbt fram till att vi var intresserade av mötet mellan socialsekreterare och ungdomar. Utifrån det området ville vi belysa socialsekreterarnas och ungdomarnas upplevelser av möten. Vi insåg ganska snabbt att detta skulle bli svårt att genomföra, då vi inte själva kunde kontakta ungdomarna. Detta gjorde att vi ändrade inriktning och istället fokuserade på socialsekreterarnas upplevelser av möten. Vi kände att detta var ett område som borde belysas mer, då man i de flesta fall tidigare har fokuserat på klientens upplevelser.

2. Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att få en inblick i hur socialsekreterare upplever möten med klienter och deras tankar om mötets betydelse i en insiktsskapande förändringsprocess, samt hur socialsekreteraren tänker/känner inför och efter ett möte.

- Hur tänker socialsekreterare kring det egna förhållningssättet i mötet med klienter?
- Vilka svårigheter/hinder finns i ett möte, och vilka faktorer anser socialsekreterare påverkar mötet?
- Vad är det som gör att socialsekreterare upplever ett möte som bra/mindre bra?

3. Bakgrund

3.1 Historik

Marklund et. al (1948) talar om två vägar inom socialt arbete: behandlingsvägen och administrationsvägen.

Utifrån behandlingsvägen är orsakerna till de sociala problemen främst individuella och kan därför angripas med individuella åtgärder. Bakgrunden till denna behandlingsfilosofi finns i det frivilliga välgörenhetsarbete som olika socialt engagerade personer och föreningar bedrev i sekelskiftets Sverige. Centralförbundet bedrev på den tiden ett för socialt arbete omfattande upplysningsarbete och skapade debatt om viktiga sociala problem. Lösningarna man tittade på

var främst individuella. Man myntade ett central begrepp som används än idag ”hjälp till självhjälp”. Centralförbundet kämpade då för behovsprövande bidrag, som grund för ekonomisk hjälp, och ville inte ha generella reformer. Man menade då att det var viktigt att undvika att människor skapade en beroendeställning till samhällets bistånd (a.a).

De som arbetade enligt administrationsvägen försökte avskaffa nöden genom lagstiftning och allmänna reformer. Man har också kunnat bygga ut det sociala trygghetssystemet genom reformer. Folkvalda förtroendemän fick i uppgift att verkställa lagar som fattigvårdslagen och nykterhetsvårdslagen. Från början fick de inte mycket resurser till hjälp utan fick använda sig av den kommunala administration som redan fanns. Detta innebar att det i små kommuner var kommunalkamreren som också fick hand om socialvården. Sedan dess har det sociala arbetet utvecklats, men principen om en detaljreglerad, kommunal, politiskt styrd socialvård levde kvar in på 80- talet (a.a).

Det har varit svårt att förändra organiseringen av det sociala arbetet, särskilt inom socialtjänsten. Under hela 1900-talet har viktiga organisatoriska strukturer och principer för lösningar av sådant som definierats som sociala problem sett likadana ut. Från och med 1970-talet har det funnits en stark önskan från samhällsdebattörer, lagstiftare och centrala myndigheter, som socialstyrelsen, att förändra det som kallats det byråbaserade och åtgärdsorienterade arbetssättet. Kritiken har handlat om socialbyråns sätt att organisera det sociala arbetet, svårigheterna med att blanda tvång och stöd, det tunga åtgärdssystemet och det på senare år hårt kritiserade utredandet (Meeuwisse, Sunesson & Swärd, 2002).

Många har kunnat konstatera liknelserna mellan 1500-talets fattiglagar och den svenska socialtjänsten i slutet av 1990-talet. Detta gäller synen på vem som är berättigad eller inte, och synen på sambandet mellan arbete och minimiförsörjning. Det är förvånande hur lika resonemangen kan låta genom historien. Olika metoder att kontrollera och påverka människors arbetsvilja och individuella moral har sina rötter långt tillbaka i tiden. På liknande sätt kan vi i det sociala arbetet med barn och familjer (det första fält som faktiskt också kallades ”socialt arbete”) konstatera att många av dagens metoder påminner starkt om de regelverk som infördes för 100 år sedan (a.a). I Meeuwisse et.al (2002) talar Tove Stang Dahl om den ständiga pendlingen mellan ”barnevern”, det vill säga skyddet av barnen, och ”samfunnsvern”, vilket innebär skyddet av samhället från det farliga barnet/ungdomen. Socialtjänsten låter sig inte påverkas, inom den sociala barnvården och i den sociala

bidragshanteringen, av den moderna socialpolitiska diskussion som handlar om andra delar av välfärdsstaten som diskuterar rättigheter (a.a).

3.2 Tidigare forskning

Utgångspunkten för mycket av forskningen som behandlar människors möten med olika myndigheter eller offentliga organisationer har funnits i forskningen om människovårdande organisationer. Socialbyrån har de ”människovårdande organisationernas” kännetecken. Deras uppgift är att definiera behov, problem, resurser och förändra människors sociala situation. Man arbetar alltså för och med människor. De relationer som byggs upp under detta arbete blir centrala för det som ska utföras (Billquist, 1999).

Billquist (1999) nämner i sin avhandling studier med olika teoretiska utgångspunkter över hur man utformar det personliga mötet mellan socialsekreterare och klient, hur dessa upplevs och vilken funktion och position socialarbetaren har i förhållande till klienten. I några av studierna visar det sig att makt och kontroll är ett centralt tema i det sociala arbetet (a.a). Även Petersson (1981-1982) belyser maktbegreppet. Han menar att socialt arbete innebär maktutövning och man talar om för människan vad han/hon ska göra och man har medel att tillgå om de inte gör det de ska. Då man arbetar med de svårast drabbade i samhället och kunskapen är väldigt tunn blir maktutövningen ett moraliskt dilemma (a.a).

I Billquist (1999) avhandling nämns Ranger, som har gjort en studie som bygger på observationer av sju samtal mellan socialarbetare och klient. I denna finner man två mönster i hur samtal utförs; förvaltnings – eller klientorienterade.

I förvaltningsorienterade samtal är beslutsprocessen dold för klienten. Socialarbetaren kategoriserar på ett rutinmässigt sätt klientens problem utan klientens förståelse för hur det går till. Man går här inte speciellt djupt i klientens problematik utan man anpassar arbetsprocessen utifrån de administrativa reglerna.

Ser man istället på de klientorienterade samtalen används där en mer systematisk arbetsprocess. Inom denna samtalsform tar socialarbetaren sig tid och försöker sätta sig in i klientens situation. Klientens förväntningar kartläggs på ett annat sätt och atmosfären i

samtalen blir på så sätt annorlunda. Klienten får ett större inflytande och samtalen blir mer stödjande (a.a).

Samtalsorienteringen speglar förhållandet mellan kontroll och hjälp. Enligt Billquist (1999) bygger en del forskare sin forskning på människors möten med olika myndigheter och vad som händer i dessa möten alltså samtalsanalys där språkliga och kommunikativa mönster står i fokus. Andra forskare pekar däremot på kontextuella sammanhang exempelvis på platsen där samtalen äger rum, som centralt för att få en bättre förståelse och förklaring till vad som händer i mötet/samtalet. En tredje grupp forskare är mer fokuserade på samtalens relation till samhället och dess utveckling, eller till hur socialarbetarnas praktik konstituerar samtalen (a.a).

Billquist (1999) har i sin avhandling tittat på miljöns påverkan. Han skriver om de fysiska förhållandena på socialkontoret parallellt med de administrativa förhållandena och speglar de rådande maktförhållandena. Utformningen och uppdelningen av lokalerna kan beskrivas som ett hus med många olika rum, vilket både avspeglar och påverkar verksamheten.

Miljön är utformad på ett sådant sätt att den begränsar besökandes/klienters rörelsefrihet. Det kan ge intrycket av svårtillgänglighet och avståndstagande. Detta kan ses genom bland annat låsta dörrar och en inglasad reception, vilket är ett förhållningssätt som innebär underordning och kontroll. Billquist (1999) refererar till Goffman som menar att socialkontoret har något av den totala institutionens inneslutande och kontrollerande drag. Olika kontroller och slussar måste passeras, för att man ska få till gång till socialkontorets tjänster. Det börjar redan vid ingången då de besökande ska anmäla sig i receptionen, det kontrolleras att man har rätt att gå in och den låsta inre dörren öppnas. Väl inne i husets inre sker en avpersonifiering och en anpassning till organisationens krav och regler, vilket avspeglas i den fysiska miljön (a.a).

I tjänstemännens intresse betonas säkerhetsaspekten, klienterna får inte röra sig fritt utan de blir hänvisade till vissa rum. Det är socialsekreterarna som bestämmer var klienterna får gå. Vidare refererar Billquist (1999) till Hydén som menar att de rum klienterna har tillträde till är oftast väntrummet och tjänsterummen, vilka ofta är opersonliga och ogästvänliga.

Tjänsterummen har en kontorsprägel som visas genom skrivbordet, arkivskåpet, anslagstavlor och alla blanketter. Detta talar för att ett utredande arbete skall göras.

Socialsekreterare försöker avbyråkratisera mötet och samtalen med klienterna genom att de numera ofta har sittgrupper, där klienterna tas emot, tavlor, bilder, vykort, krukväxter med

mera. En kontrast till socialkontorets disciplinerade fysiska miljö, de låsta dörrarna och uppdelningen av ”rummet”, är det vänliga och personliga bemötande som de besökande i de flesta fall möts av. Även detta är ett tecken på att socialsekreterarna försöker avbyråkratisera mötet och samtalen (a.a).

”Det krävs ett stort arbete av socialsekreterarna att överbrygga eller övervinna den administrativa och maktspeglade struktur som finns i miljön, som är inbyggt i huset, för att få till stånd ett behandlande och förändrande arbete” (Billquist, 1999 s. 103).

3.3 Mötet

Mötet som ett begrepp har under det senaste decenniet fått allt större betydelse i socialt arbete. Grundtanken för socialt arbete skall utgöras av möten mellan socialarbetare och klient. Syftet med mötet är att det ska leda till en gemensam insiktsskapande förändringsprocess (Meeuwisse, Sunesson & Swärd, 2002). Även Rosell (2004) lyfter upp mötets betydelse och menar att ur möten skapas människors drivkraft till förändring. Därför kan man säga att möten mellan människor är basen i socialt arbete. Det är en målsättning inom socialt arbete att det ska bli en förändring för de människor som har kontakt med socialtjänsten. Socialarbetares möten med klienter kan och bör vara av stor betydelse (a.a).

Relationen mellan hjälpare och klient är inte det samma som ”vanliga” sociala relationer i flera avseenden. Detta gör att det finns krav på ett annorlunda förhållningssätt och beteende från de båda. Efter hand lär sig både klienter och hjälpare hur de skall uppträda (Skau, 2003).

3.4 Kommunikation

När vi försöker förstå människan och hennes samspel med andra är begreppet kommunikation av grundläggande betydelse. I alla arbeten som inbegriper människor, framförallt i yrken där samtalet ses som ett ”yrkesredskap”, är det viktigt att ha primära insikter om människors kommunikativa samspel (Eriksson & Markström, 2000).

Begreppet kommunikation används i många situationer men det är inte enkelt att definiera. Ordets ursprungliga betydelse, *communicare* (lat.), betyder att något görs gemensamt. Kommunikationsbegreppet kopplas ofta samman med begrepp som rör människors identitet

och är nära relaterat till sociala relationer. Under tiden vi kommunicerar skapas relationer och genom kommunikationen ger vi uttryck för och skapar våra identiteter. I möten uttrycks och bestäms våra roller, relationer och makt. För att göra omvärlden begriplig för varandra, uttrycka känslor samt för att utbyta information är kommunikation nödvändig (a.a).

Kommunikationen kan vara verbal och icke-verbal och ske intra- eller interpersonellt, genom gruppkommunikation eller masskommunikation. Kommunikationen sker genom att vi påverkar och påverkas av varandra enligt den processinriktade teoribildningen (se nedan). Jag-uppfattning eller identitet, symboler och roller är av stor betydelse när vi försöker beskriva och förklara vad kommunikation är. Den symboliska interaktionismen har dessa begrepp med i sin teoribildning av den anledning att den språkliga grunden ger människan symboliseringsförmåga och genom denna förmåga – samtalet – skapas och utvecklas vi i nära relationer till andra. I Eriksson & Markström (2000) menar Asplund att kommunikation förutsätter det han kallar social responsivitet. Tack vare språket kan människor ge ömsesidiga gensvar och även skapa en distansering till sig själva, vilket innebär att vi som subjekt kan betrakta oss själva som objekt (a.a). I enlighet med Carlsson och Nilsson (1999) förekommer kommunikation i alla möten mellan människor, man behöver inte prata för att kommunicera. Hur man kommunicerar påverkar hur relationer ser ut. Har man en bra kommunikationsförmåga förbättras relationer och även där igenom mötet (a.a).

3.5 Teorier

Kommunikationsteorin

Kommunikationsteorin kan delas upp i två riktningar, dels en som har sin fokus på process, dels en som är inriktad på betydelse.

Den ena riktningen, en processinriktning, innebär att kommunikationen i grunden är en överföring av budskap. Man beskriver vad som sker i denna överföring och vilka resultat den leder till. För analysens skull delas, för att få klarhet och överblick, kommunikationsprocessen upp i mindre delar till exempel jaguppfattning, roller, situation och tolkningar av varandra. Man uppfattar kommunikationen som en process, där en människa påverkar och påverkas av någon annan. Den processinriktade kommunikationsteorin är kopplad till vetenskaper som psykologi och sociologi. Detta innebär att upplevelser och handlingar blir naturligt att

analysera i samspelet. Tyngdpunkten ligger på sändare, budskap och mottagare samt på den sociala situation där kommunikationen äger rum (Nilsson & Waldemarson, 1994).

Den andra riktningen som har betydelsen i fokus, kallas semiotik och betraktar kommunikation som en situation där människor skapar och överför betydelser mellan sig. Här studeras kopplingen mellan tecken och betydelse och tecknens språkliga och sociala funktion. Fokus ligger på den roll som talade och skrivna budskap kan ha i ett samhälle och på de syften kommunikationen uppfyller. Eftersom semiotik har sina rötter i språkvetenskap är den därmed inriktad på symboler och koder som används i kommunikationen samt på strukturer och mönster i samspelet. I centrum står budskapet och betydelseproduktionen, sändare och mottagare som individer har inte lika stor betydelse. Andra viktiga studieområden är vilka sociala grupper som använder dessa tecken och vilka effekterna blir för identitet, gruppsolidaritet, makt och förtryck (a.a).

I vår studie läggs tyngdpunkten på processinriktningen, genom att socialsekreterarna för över ett budskap till klienterna och tvärtom. Det är i denna överföring relationer skapas och man försöker utveckla ett förändringsarbete.

Naiv teori

Olsson (1993) utgår från begreppet naiv teori för att närmare studera socialarbetarnas val av handlingsalternativ. Det har även tidigare använts i samband med studier av förändringsprocesser i organisationer, detta för att belysa dynamiken i konfliktsituationer. Begreppet naiv teori innefattar premisser för våra handlingar i vardagslivet bland annat föreställningar om oss själva, andra människor och omvärlden i stort. Man utgår ifrån att de naiva teorierna till exempel består av känslor inför vissa fenomen och de finns inbyggda i automatiska handlingsmönster eller perceptuella kategoriseringar. Det finns en anknytning mellan begreppet naiv teori och socialpsykologiska teorier om våra tendenser att utifrån personliga föreställningar automatiskt och oreflekterat tillskriva andra människors handlingar mening på vissa bestämda sätt (attribution). Man ser ofta att klienters handlingar och tillstånd förklaras genom exempelvis någon form av utsatthet i förhållande till omgivningen antingen ur det förflutna eller från nuet, brister hos nyckelpersoner, för stor belastning, besvikelser och kränkning. Underförstått kan dessa belastningar ses som en orsak till att personer blir klienter. Några få hänvisar till bristande inre resurser och då utan närmare förklaring, men många uttrycker sig som om det finns ett direkt kausalt samband mellan ett visst

tillstånd/handlingsmönster och utsattheten. Andra förutsätter dock en komplicerad psykisk process eller menar att inre konflikter är av stor betydelse. Teorierna är oftare patologi teorier än normal teorier på det sättet att de utgår från negativa konsekvenser av vissa förhållanden istället för hur människor i allmänhet utvecklas eller hanterar problem. När det gäller behandlingsarbetet används ofta formuleringar som exempelvis ”människor har ansvar för sina egna handlingar”. Uttrycken verkar dock inte spela någon större roll för synen på eller bemötandet av klienten utan de framstår som teorier vi säger oss äga (espoused theory). I övrig text framkommer att socialarbetaren oftast trots allt betraktar klienten som offer för omständigheterna och tar ansvar för eller ifrån denne (a.a).

3.6 Lagparagrafer

Socialsekreterarna arbetar utifrån socialtjänstlagen. I portalparagrafen beskrivs de övergripande målen som socialtjänsten bygger på:

Socialtjänstlagen 1 kap 1§

Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas

- ekonomiska och sociala trygghet,
- jämlikhet i levnadsvillkor,
- aktivt deltagande i samhällslivet.

Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupper egna resurser.

Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet (Norström & Thunved, 2006).

En annan lag som är viktig att beakta inom socialsekreterares yrke är sekretesslagen:

Sekretesslagen 7 kap 4§

Sekretess gäller inom socialtjänsten för uppgift om enskilds personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon honom närstående lider men (Gregow, 2005).

4. Metod

Vi har valt att använda oss av kvalitativ metod i vår undersökning, vilket innebär att vi har sökt förståelse för hur socialsekreterarna upplever mötet med klienter (jmf Hartman, 2004).

Inom kvalitativ metod återfinns de metodteoretiska grunderna vetenskapsteoretiskt inom hermeneutiken. Hermeneutiken är läran om hur det går till att förstå hur människor föreställer sig världen. Man når denna förståelse genom tolkning. På vilket sätt tolkandet går till, och hur man gör för att tolka på ett vetenskapligt sätt, är ämnet för hermeneutiken. Hermeneutiken kan vara en teori om hur vi rättfärdigar en tolkning. Alla tolkningar vi gör av olika beteendenska rättfärdigas. Vi använder oss av helhetsuppfattningen kring personen när vi rättfärdigar tolkningar av observerade beteende. Då dyker det upp ny information som man använder för att rättfärdiga en ny helhetsuppfattning om personen. Denna syn på tolkning är den viktigaste när man talar om kvalitativ metodteori (a.a).

4.1 Ansvarsfördelning

När vi diskuterade inför vår studie kom vi fram till att det var lättast om vi delade upp ansvaret med att kontakta socialförvaltningar. Detta resulterade i att vi fick kontakt med fyra socialsekreterare var och denna kontakt fortlöpte under studiens gång, då den som hade fått kontakten med socialsekreteraren även hade huvudansvaret under intervjun. Den andra författaren var dock hela tiden delaktig under intervjuerna då hon hjälpte huvudintervjuaren med att komplettera med frågor och antecknade under tiden.

Vi har delat upp vår studie på följande sätt;

Karin Nilsson har huvudansvar för: Historik, kommunikation och kommunikationsteorin.

Maria Ek har huvudansvar för: Tidigare forskning, mötet och naiv teori.

Övriga delar ansvarar vi gemensamt för.

4.2 Urval

Vi har valt att använda oss av bekvämlighetsurval som grund, vilket är ett icke sannolikhetsurval. Bekvämlighetsurval kallas ibland tillfällighetsurval, vilket är ett bekvämt och enkelt sätt att göra ett urval på. Man väljer de individer som finns tillgängliga eller inom

räckhåll. Fördelen med denna urvalsmetod är dess enkelhet. Den är därför användbar i de fall man har begränsade resurser som exempelvis brist på tid. Studien fick också ett inslag av snöbollsurval, då de kontakter vi fick förmedlade vidare vår önskan om att genomföra intervjuer, till andra socialsekreterare (Hartman, 2004).

Enligt Hartman (2004) är nackdelen med bekvämlighetsurval risken för att urvalet inte blir representativt.

Vi har valt att genomföra intervjuer i tre olika kommuner för att få en bredd på socialsekreterarnas syn på mötet. Socialsekreterarna vi har intervjuat har arbetat inom olika ansvarsområden som ekonomiskt bistånd, barn och familj och barn och ungdom. Fördelningen av intervjupersoner på de olika socialförvaltningarna har sett olika ut beroende på socialsekreterarnas möjlighet, intresse att delta och kommunens storlek. Fördelningen blev följande:

- Två stycken i en mindre by
- Två stycken i en liten stad
- Tre stycken i en större stad

Vår tanke var att genomföra åtta intervjuer med olika socialsekreterare. Men då en av dessa insjuknade blev det bara sju intervjuer. Vi försökte få en ersättare, men det fanns ingen som hade möjlighet.

4.3 Datainsamling och genomförande

När kontakt var tagen med respektive intervjuperson och tid för intervju var bokad var det vårt ansvar att se till att varje intervjuperson fick ta del av övergripande information kring studien och dess frivillighet, vilket vi gjorde genom att skicka ut ett informationsbrev (bilaga 1) och en samtyckesblankett (bilaga 2).

Intervjuerna har varierat i tid beroende på innehållet och de följdfrågor som uppkom under tiden. Tiden för de olika intervjuerna har varierat mellan cirka 45 och 70 minuter. För att inte förlora viktig information använde vi oss av en bandspelare vid varje intervju samtidigt som en av oss antecknade som komplement till inspelningen.

Utifrån vår studie ansåg vi att det var lämpligast att göra kvalitativa intervjuer, då vi ville höra vad socialsekreterarna hade för upplevelser kring mötet med klienter. Våra intervjuer kännetecknas av en låg grad av strukturering och standardisering, då vi utgått från en intervjuguide med öppna temafrågor (se bilaga 3).

Låg grad av standardisering innebär att man formulerar sig efter den intervjuades språkbruk, frågorna kommer i den ordning de passar och den intervjuade får gärna styra ordningsföljden. Följdfrågor formuleras beroende av tidigare svar och detta gör att variationsmöjligheterna är stora (Trost, 2005).

Trost (2005) menar att kvalitativa intervjuer är strukturerade i den mening att man håller sig till ett område och inte flera. Struktureringen är kopplad dels till detaljer i frågorna, deras svarsalternativ och dels till själva undersökningen i stort (a.a).

4.4 Etiska övervägande

Det är av stor vikt att de etiska aspekterna övervägs. Man får aldrig glömma att de som intervjuas har rätt till sin integritet och sin egen värdighet och detta inte bara i samband med datainsamlingen, det vill säga vid första kontakten utan också vid själva intervjuerna och vid förvaringen av materialet. Dessa problem är förhållandevis lätt lösta. Det gäller dock också att man noga måste tänka över vad man eventuellt kan ställa till med genom intervjuerna man genomför (Trost, 2005).

1. Informationskravet: Uppgiftslämnare och undersökningsdeltagare ska ta del av information om deras uppgift i projektet och vilka villkor som gäller för deras deltagande. De skall upplysas om att deltagandet är frivilligt och att de när som helst har rätt att avbryta sin medverkan.
2. Samtyckeskravet: Forskaren skall inhämta uppgiftslämnares och undersökningsdeltagares samtycke.
3. Konfidentialitetskravet: Alla personer i forskningen skall avidentifieras och allt material skall förvaras på ett sätt att obehöriga inte kan ta del av uppgifterna.
4. Nyttjandekravet: Insamlade uppgifter om enskilda personer får endast användas för forskningsändamål
(<http://www.vr.se/download/18.668745410b37070528800029/HS%5B1%5D.pdf>).

Vi har tillgodosett de etiska kraven genom att vi skickat ut ett informationsbrev (bilaga 1) där intervjupersonerna kunde ta del av all relevant fakta kring studien. Vi skickade samtidigt ut en samtyckesblankett (bilaga 2) för intervjupersonerna att skriva under. Alla intervjupersoner som deltagit i studien har aidentifierats och vårt material har förvarats säkert så att ingen utomstående har kunnat ta del av uppgifterna. Insamlade uppgifter har endast använts i vår studie.

4.5 Metoddiskussion

Vi har valt att titta på tre olika förvaltningar, detta för att få en bredare inblick i socialsekreterares tankar, känslor och upplevelser. Vi fick på de olika förvaltningarna en möjlighet att intervjua socialsekreterare på olika enheter. De enheterna är barn och ungdom, ekonomiskt bistånd och barn och familj. Beroende på vilken enhet de jobbar på ser arbetet olika ut, de har bland annat olika grad av myndighetsutövning.

Vi skulle gärna vilja komplettera vår studie med att observera ett möte mellan en socialsekreterare och en klient för att se hur ett möte går till i verkligheten. Detta kunde vi dock inte genomföra på grund av socialsekreterarnas sekretess och klienternas utsatthet.

Problemet med vår studie är dess representativitet. På grund av tidsbrist hade vi endast ett litet urval av förvaltningar, tre stycken, och socialsekreterare. Sammanlagt blev det sju intervjuer. Vi hade gärna genomfört fler intervjuer på fler förvaltningar, men samtidigt ville vi inte ta på oss för mycket och samla in mer data än vi hade möjlighet att bearbeta. Vi har dock försökt kompensera detta genom att intervjua socialsekreterare på olika enheter, för att få en bredare inblick.

Intervjuerna har inte varit jämt fördelade på de olika förvaltningarna och inte heller på de olika enheterna. Detta grundar sig på kommunens storlek och socialsekreterarnas möjlighet och intresse. Eventuellt hade resultatet blivit annorlunda om intervjuerna hade varit jämt fördelade. Man kanske hade sett en klarare skillnad mellan de olika kommunerna och de olika enheterna.

4.6 Analys

Datamaterial utgörs av en stor mängd anteckningar som exempelvis nedskrivna intervjuer. För att komma vidare måste detta material analyseras. Om man använder sig av analytisk induktion avvaktar man med att analysera datamaterialet tills all data är insamlad. Det finns annars en risk att tidiga idéer påverkar kommande intervjuer, därför är det bättre att avvakta med analysen (Hartman, 1994).

Analysen består av två moment. Det är omöjligt att göra det ena momentet utan att det påverkas av och påverkar det andra momentet. I det första momentet kods datamaterialet, vilket innebär att man reducerar datamaterialet genom att skapa kategorier. Det andra momentet utgörs av själva tolkningen. Detta innebär att man söker den mening som finns i det man undersökt. Tolkningen är slutpunkten för undersökningen och här framträder den företeelse man är ute efter i kvalitativa undersökningar (a.a).

Vi har i vår studie använt oss av analytisk induktion, då vi följt Hartmans (2004) direktiv genom att först samla in datamaterial och därefter analysera det. Vi delade in vårt material i olika teman; inför möten, relation och kontakt, yttre faktorer, tvång och stöd, kommunikation, bra och mindre bra möten och efter möten. Dessa teman kom vi fram till genom analys.

5. Resultat

Bland intervjupersonerna har det förekommit både män och kvinnor. För att minska igenkännande av intervjupersoner har vi valt att i förekommande fall benämna intervjupersonen som hon.

5.1 Inför möten

De flesta av socialsekreterarna som medverkade i studien, känner olika inför olika möten beroende på vad det handlar om för problem. De uppger att de som nya socialsekreterare var mer nervösa och oroliga än vad de är nu när de har varit yrkesverksamma i några år.

”I början när jag var ny så var jag orolig, eller lite såhär nervös man visste inte vad som skulle hända, men det är jag inte längre det är mycket nyfikenhet och lite adrenalinnet går på.”

Efter en tids erfarenhet i yrket fokuseras det mer på innehållet:

”Det var första året, ett och ett halvt år, så var man lite nervös liksom. Det berodde på vad det var, men det är klart att man var lite nervös. Men jag känner, nä alltså nu tänker jag inte så mycket på det, nu tänker jag mer på vad som ska diskuteras, alltså innehållet, än vem det är.”

Vidare framkom det att det är stora skillnader på känslor inför möten beroende på vad det ska handla om. Ett exempel på vad socialsekreterare kan känna är:

”Wow kul, nä men det är olika men det är det som är det roliga.”

Utöver att det specifika sammanhanget har stor betydelse för förberedelserna, spelar också tidsaspekten in:

”Ibland hinner man inte förbereda sig och då går man bara ner och börjar pang boom så där och försöker hitta den tråden så snart som möjligt, det viktiga är att man har ett syfte med mötet att nu ska vi träffas och får man ta upp vad som är syftet och har man inget bra syfte så får man tänka ut ett.”

5.2 Relation och kontakt

Socialsekreterare nämner att det är viktigt att klienten inte berättar om hela sitt liv. Det uppkommer även att det är viktigt att man visar klienten respekt, att man ger klienten ramar för mötet, så att klienten då vet vad hon behöver berätta för utredningens skull.

”Det är inte meningen att de ska vika ut sig själv när de kommer hit utan... de ska bara berätta så mycket som utredningen kräver.”

De socialsekreterarna vi har intervjuat försöker vara empatiska och sätta sig in i hur klienten känner sig. Klienterna kan känna stor oro och vara spända när de kommer till socialförvaltningen. Så fort man kommer i kontakt med socialförvaltningen händer något med

klienten. En del av socialsekreterarna betonar därför vikten av att komma överens tillsammans med klienten genom samspel och samskapande.

”Timing alltså att eh invänta rätt ögonblick om det är möjligt för att, att vara där klienten är. Att inleda en serie stödsamtal om man inte känner att klienten är där, vi har inte den relationen, utan invänta rätt ögonblick där det känns rätt. Det viktiga är ju att det känns rätt för mig och det känns rätt för klienten. Att man försöker hitta klienten där den är.”

Ett gott samspel, samskapande och en god kontakt kan leda till att utredningstiden kan bli en del av behandling. Socialsekreterare menar att utredningsprocessen också kan vara en förändringsprocess.

En uppfattning som förekom var svårigheten med att skapa relationer med sina klienter, då vissa socialsekreterare inte träffar sina klienter så ofta.

”Någon så direkt relation med mina klienter annars får jag inte. Det är jätte svårt i och med att jag träffar dom så pass sällan.”

Vidare framkom att även om relationen är viktig för ett bra samarbete så har socialsekreterarna ett budskap att framföra. Detta budskap måste fram oavsett hur svårt det kan vara och hur många socialsekreterare som krävs för att framföra det.

5.3 Yttre faktorer

De flesta socialsekreterare som vi har intervjuat anser att det finns yttre faktorer som påverkar mötet med klienter. Många nämner att om de är försenade till ett möte och klienten måste sitta och vänta i väntrummet lite längre påverkar det mötet, men oftast bara i initialfasen. Socialsekreterares yrke kan vara väldigt oförutsägbart, man vet aldrig om man får ett telefonsamtal precis innan ett möte eller om något annat dyker upp.

”Om jag bokar in mina besök för tätt och ett möte drar ut på tiden så att min nya klient får sitta och vänta på mig, det är oförsäkamt tycker jag och jag hade själv blivit jävligt irriterad, samtidigt i det här jobbet kan du aldrig veta vad som händer.”

Lokalerna, möblerna och ljuset har stor betydelse för hur mötet ska utvecklas. En del socialsekreterare nämner vikten av att ha mötet på en plats där klienten känner sig bekväm, dock med säkerhetsaspekten i åtanke. Många av de socialsekreterare vi intervjuat anser att hembesök underlättar mötet med klienter, då klienten är på hemmaplan. Men det finns även de klienter som känner sig otrygga när socialsekreterare kommer hem till deras hem, då de hellre vill ha sina möten på socialförvaltningen. Det är olika från individ till individ.

”Ja det är enklare och va på hemma plan för deras skull. För att då är de hemma, då är de trygga i sig själva och då får man oftast bäst kontakt med barnen. De kan leka i sitt lekrum eller de kan vara ute i trädgården och hoppa studsatta och prata samtidigt.”

Med tanke på att socialsekreterare är myndighetspersoner kan det kännas jobbigt för klienten att möta socialsekreteraren på socialförvaltningen.

”Absolut jag är till exempel glad för att gå hem till folk för att eh jag är jag är ju myndighetsperson socialtjänsten, du vet så här svart och grått och då är alltså jag i sig själv en maktfaktor och att möta maktfaktorn på maktfaktorns hemma plan här nere i besöksrummet gör ju att klienten blir ju väldigt liten.”

En annan viktig yttre faktor som kan påverka möten med klienter är media. Det finns en uppgivenhet bland socialsekreterare inför vad media belyser och hur det påverkar socialförvaltningens klienter.

”Media har en otrolig makt i det här och det skapar någonting i vår kontakt med klienterna för det finns en misstro, det här gör socialförvaltningen. Om man en enda gång kunde göra ett program med alla dom människor vi träffar som faktiskt säger ”jag skulle gärna ringa till socialtjänsten igen” för dom finns, jätte många.”

Det framkom ur diskussionen kring media att det även finns dataspel som belyser socialförvaltningen på ett negativt sätt. Detta genom att det finns socialsekreterare som rollfigurer och de kommer och hämtar barnen.

5.4 Tvång och stöd

Ur intervjuerna uppkom processen om att sitta på ”två stolar” att både vara myndighetsutövare och att ge stödsamtal, vilket de upplever som ganska lätt då man är van vid det. Socialsekreterare anser att det är viktigt att fråga klienten vad den tycker om att man både är myndighetsutövare och att man ger stödsamtal.

På frågan om vad socialsekreteraren tror att klienterna tycker om att hon sitter på ”två stolar” svarar socialsekreteraren:

”De är nog rätt duktiga på att hantera det duktigare än man tror, så det är nog, ibland är det ganska obefogat när man känner sig lite nervös när man går ner och fattat tre avslagsbeslut, ehh ibland kan det vara lite obefogat för att de är rätt duktiga på att hantera våra olika roller.”

I vissa socialsekreterares arbete går myndighetsutövandet före det förebyggande arbetet. Alltså maktaspekten går före stödaspekten. Pendlingen mellan makt och stöd ses inte som en svårighet.

”Man är en myndighetsperson först och främst så det går före liksom. Myndighetsutövandet går före, före det förebyggande. Jag tänker inte nu är jag förebyggande och nu är jag en myndighet, utan jag jobbar på liksom man kommer in i en rutin och det tror jag man gör mycket för att man ska klara av det.”

5.5 Kommunikation

Socialsekreterare som arbetar med barn understryker vikten av att kunna kommunicera med barn på ett sådant sätt att dom förstår vad socialsekreteraren försöker förklara. Detta kan göras genom bland annat papper och penna, känslkort eller en whiteboard där barnen kan rita under tiden man pratar. Man får prata på ett annorlunda vis med de barnen som är yngre än de äldre barnen.

”Alltså ska man kunna barnutveckling alltså förstår du, hur barn utvecklas. En ettåring är ingenting och prata med, han kan man observera, och en två-åring observerar man, tre kan

man börja prata lite med och fyra lite mer, så man får vara vaken där. En tjej som är elva tolv någonstans där, hon kan man ju föra ganska bra samtal med, medan pojkar är ganska omogna, de är fruktansvärt omogna så dem kan man inte alls prata samma saker med, för då flippar dem ut va ja”.

Det finns en svårighet med kommunikation, vilket är när det behövs tolk. Det kan kännas väldigt obekvämt för klienten när där är en okänd människa och man ska prata om klientens problem.

”Det är svårt med de som har tolk för att eh de eh blir oftast väldigt påverkade av att de har tolk, de känner en oro för att de är vagt bekanta med tolken eller de eh oroliga för att tolken inte ska hålla tystnadsplikten och det hämmar de i mötet, de säger inte så mycket som de skulle gjort annars”.

Om man har en flicka som har blivit utsatt för hedersrelaterat våld bör man undvika att använda en tolk som bor i den stad flickan bor i, då tolken kanske är en man som dessutom känner släkten.

Vikten av att bibehålla en professionell relation och inte bli ”kompis” med klienterna betonas i en av intervjuerna.

”Man måste möta klienten där den är, på nått sätt och hur man gör det rent faktiskt det vet jag inte om jag reflekterar så mycket över. Men jag skulle aldrig gå i korridoren och försöka va kompis med en 16-åring aldrig, aldrig i mitt liv alltså, det är inte min roll, jag är en myndighetsperson, de får jätte gärna ha förtroende för mig och det vill jag att de ska ha men jag är inte en kompis, nä då blir relationen mycket svårare sen när man ska fatta obehagliga beslut och så.”

Flera socialsekreterare understryker betydelsen av tydlighet i kommunikationen med klienter. Det är viktigt att förklara vad det är som ska hända, vilka kontakter som ska tas och vilken lagstiftning som socialsekreterarna lyder under, vilka är socialtjänstlagen och sekretesslagen.

”Jag är väldigt tydlig med att informera de unga om hur jag jobbar, vem jag är och varför och frågar ofta eller alltid barnen om de vet varför de är hos mig. Jag informerar väldigt

tydligt, är det så att jag får reda på någonting av allvarlig karaktär, då kan jag inte bara låta det vara utan då måste jag göra en anmälan till socialförvaltningen. Att jag har sekretess det jag pratar med barnen eller ungdomarna om, det är ju mellan de och mig så att säga.”

Det framkommer också att det första mötet med en klient är det viktigaste. Det är därifrån allt utspeglar sig. Blir inte det mötet bra så kan det bli svårt i kommunikationen i fortsättningen.

”Mitt först möte det är att få en bra kommunikation en bra känsla med personen som är tillsammans med mig i rummet, sen spelar det ingen roll om vi har pratat så mycket om varför de egentligen skulle komma eller inte. Det tar jag nästa gång. Det första mötet är det allra viktigaste, och då är det liksom personkemin, sen stämmer det inte alltid det kan det aldrig göra.

5.6 Bra och mindre bra möten

De socialsekreterarna vi har intervjuat talar om att det som karakteriserar ett bra möte är när man har mött varandra i mötet, att man har lyssnat på varandra och att man har förstått varandra.

”Att de man träffar känner sig lyssnade på eller bekräftade eller att ehh de får hopp med sig till en förändring också. Ett bra möte det behöver ju inte alltid vara liksom möten där det är det kan ju även vara möten där det är väldigt stora konflikter men att varje person ändå har upplevt att de har fått uttrycka det de önskat och fått bli bemött med respekt så att säga.”

I våra intervjuer framkom betydelsen av tydlighet i mötet med klienter. Detta för att man ska uppfatta varandra på rätt sätt. Alla möten har ett syfte och det är viktigt att få fram detta på ett förståeligt sätt.

”Alltså det är om jag kommer dit i ett syfte och de jag ska prata med följer med på syftet följer med i dansen och vi dansar ganska bra tillsammans. Sen tackar man för dansen och man känner sig rätt så nöjd.”

Vidare framkom det att socialsekreterare inte ser möten som bra eller dåliga:

”Jag tror inte vi pratar i termer om bra och dåliga möten, jag tror inte att vi stöter på det, eller att vi diskuterar det så. Vad är ett dåligt möte och vad är ett bra. Tror man kan säga att det var ett jobbigt möte, det tog energi eller det var ingen dynamik i samtalet eller vi fick inte dem med oss eller så.”

De mindre bra mötena karakteriseras av att man inte förstår varandra.

”Det är när de inte kan dansa, när dom inte förstår vad jag pratar om. Alltså när de inte inser att det de gör som föräldrar är dåligt för sina barn.”

5.7 Efter möten

De flesta socialsekreterare vi intervjuat uppger att de både kan känna sig glada, misslyckade och må dåligt efter möten med klienter. Ett begrepp som uppkom under intervjuerna var en känsla av eufori.

”Efter de allra flesta möten så känns det jätte bra. Speciellt om klienten ser gladare ut när den går härifrån än när den kom. Det kan vara en klient som kommer och är jätte bekymrad eller jätte arg på soc. Eller jätte arg på nått annat eller tycker livet är allmänt jobbigt och sen så när de går ser man att de fått lite energi och ser lite gladare ut och kanske skrattar och skämtar lite.”

Det framkom att det kan gå åt mycket kraft och energi för socialsekreterare efter möten, då de kan bli väldigt illa berörda och må dåligt.

”Man kan både känna sig misslyckad och glad, det som berör mig mest är barnen och jag blir glad när jag har haft ett bra möte med de. Jag mår lika dåligt när jag inte har kommit så långt som jag hade tänkt i samtalen med barn.”

Alla socialsekreterare vi intervjuat talar om kollegialt stöd. Efter möten som har varit jobbiga väljer de att vända sig till sina kolleger för att få stöd och ventilerar det som har hänt.

”Man behöver ju ha en stund efteråt och ha någon och bolla med och fundera, vad var det som hände, har vi nu varit tillräckligt tydliga.”

Många socialsekreterare hade helst sett att man var två eller fler i ärenden som är jobbiga och psykiskt påfrestande.

”Riktiga jobbiga ärende ska man inte vara ensam med, man ska egentligen alltid vara två eller fler så att det är bra om man är några stycken i ärendet så då kan man prata med varandra och ehh lufta och ventileras.”

En del klienter tror att socialsekreterare inte har några känslor då de inte visar detta öppet i mötet. Socialsekreterare som vi intervjuade vill betona att socialsekreterare också är människor.

”Det blir ju lätt den bilden att man är känslökall eller man inte är berörd och det är absolut inte så. Vi blir mycket berörda. Man lär sig liksom att tygla sina känslor under tiden i samtalet, det är ju mitt jobb men efteråt så kan jag ju liksom bli oerhört ledsen eller upprörd självklart.”

7. Resultatdiskussion

På 1500-talet arbetade man utifrån fattigvårdslagar (Meeuwisse, Sunesson & Swärd, 2002). Socialsekreterare i våra intervjuer påpekar att man numera arbetar utifrån socialtjänstlagen och sekretesslagen. De poängterar även vikten av att klargöra för klienten vilka lagstiftningar de lyder under. Socialtjänstlagen bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet. Man ska under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inrikta sig på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser (Nordström & Thunved, 2006). I intervjuerna framkommer även att socialsekreterarna känner att det är viktigt att klienten inte berättar om hela sitt liv, utan bara berättar det som är nödvändigt för utredningen. Klienten ska bli visad respekt och ge ramar för mötet. Detta stämmer överens med Holm (2001) som menar att den hjälpsökande (klienten) till en viss del står i en beroendeposition till hjälparen. Professionella relationer ska baseras på respekt för den hjälpsökande som person för att ge den hjälpsökande den trygghet han i denna situation har rätt till (a.a).

Under 1970-talet blev socialbyrån hårt kritiserad på grund av sin organisering av det sociala arbetet, vilket innebar bland annat svårigheter med att blanda tvång och stöd (Meeuwisse, Sunesson & Swärd 2002). Socialsekreterarna som vi intervjuat ser inte pendlingen mellan tvång och stöd som en svårighet, utan det är mer en rutin för dem. Under intervjuerna visade det sig att i en del socialsekreterares arbete går myndighetsutövandet före det förebyggandet arbetet. Maktaspekten går före stödaspekten. Även Petersson (1981-1982) belyser maktbegreppet, då han menar att socialt arbete innebär en maktutövning. Man talar om för människan vad hon ska göra, detta kan bli ett moraliskt dilemma (a.a). I en intervju diskuterades klientens perspektiv på maktaspekten. Socialsekreteraren menar att det är viktigt att fråga klienten vad den tycker om att socialsekreteraren både är myndighetsutövare och ger stödsamtal. Andra intervjupersoner belyser att det för klienten kan innebära en svårighet att mötas på socialförvaltningen då man träffas på maktfaktorns hemmaplan. De menar att klienten kan känna sig väldigt liten. Meeuwisse et.al (2002) talar också om makt och stöd. De tar upp att i organisationer är det ofta maktaspekten och stödaspekten som står i fokus, det vill säga fördelningen av resurser och de samhällsnormer och förväntningar som organisationen har på sig och som den förmedlar. När det gäller socialtjänsten finns ofta ett moment av mer eller mindre utifrånstyrt tvång med i bilden, vilket är i de fall där socialtjänsten tar initiativet till att kontakta medborgarna. I andra fall kan medborgarna själva vända sig till socialtjänsten för att de vill ta del av dess resurser, de har då en egen stark drivkraft till att förändra sin situation (a.a).

I Billquist (1999) avhandling nämns en rad forskare, vilka fokuserar på bland annat kontextuella sammanhang. Detta innebär exempelvis platsen där samtalen äger rum som centralt för att få en bättre förståelse och förklaring till vad som händer i mötet/samtalet (a.a). I våra intervjuer har många socialsekreterare diskuterat fördelen med hembesök, då dessa underlättar mötet med klienterna eftersom klienten är på hemmaplan. Socialsekreterarna upplever att klienterna känner sig tryggare i sig själv och därför får man bättre kontakt med dem, men de poängterar även att man måste ha säkerhetsaspekten i åtanke.

Utformningen och uppdelningen av lokalerna på socialförvaltningen både avspeglar och påverkar verksamheten (a.a). I våra intervjuer framkom att de flesta socialsekreterarna anser att de yttre faktorerna påverkar mötet med klienter. Lokalerna, möblerna och ljuset har stor betydelse för hur mötet skall utvecklas. Detta stämmer överens med Gordan (2005) då han också menar att de yttre betingelserna har en inverkan på samtalsklimatet. Utgångspunkten

kan vara att klienten känner sig i underläge när han söker hjälp. Det är då av stor betydelse att denna upplevelse inte ytterligare förstärks av rummets möblering (a.a).

Säkerhetsaspekten är viktig för tjänstemännen, detta betonas genom att klienterna inte får röra sig fritt på socialförvaltningen utan de blir hänvisade till vissa rum. Det är oftast det opersonliga och ogästvänliga väntrummet och tjänsterummen som klienterna har tillträde till (Billquist, 1999). Under intervjuerna framkom att socialsekreterare har ett oförutsägbart yrke. Ibland drar vissa möten ut på tiden och klienten kan då få sitta och vänta i det opersonliga väntrummet, vilket kan leda till irritation som i sin tur kan leda till svårigheter i mötet. Intervjupersonerna talar om den irritation som kan uppstå kring väntan i väntrummet. Gordan (2005) beskriver detta genom att väntrumssituationen framkallar en ambivalens som finns hos de flesta av oss när vi är tvungna att söka hjälp. Istället för irritation beskriver han det som en oro inför det möte som väntar och ju längre klienten får vänta desto mer stiger ångesten och de får större utrymme för plågsamma och motstridiga känslor. Klienterna kan ha en kamp inom sig, vilket handlar om att antingen fly fältet eller stanna. Många tveksamma klienter kan känna sig låsta i väntrummet. Alltså kan väntetidens längd få en negativ inverkan, precis som våra intervjupersoner nämner i intervjuerna (a.a).

Socialsekreterarna försöker avbyråkratisera mötet och samtalen med klienter genom att vara vänliga och personliga i sitt bemötande, detta är en kontrast till socialkontorets disciplinerade fysiska miljö och de låsta dörrarna (Billquist, 1999). Detta har också framkommit genom en del av våra intervjuer. Socialsekreterarna anser det viktigt att klienterna blir bemötta med respekt och att man har rätt timing i mötet vilket innebär att man försöker hitta klienten där den är.

Billquist (1999) nämner i sin avhandling ”människovårdande organisationer”, dessa karakteriseras av att de definierar behov, problem, resurser och förändrar människors sociala situation. Socialbyrån har de ”människovårdande organisationernas” kännetecken. Man arbetar inom dessa för och med människor och de relationer som byggs upp under detta arbete blir centrala för det som ska utföras (a.a). De flesta socialsekreterare i våra intervjuer poängterar vikten av att skapa en bra relation med klienten från första mötet. Har man en god kontakt med klienten kan utredningsprocessen också bli en förändringsprocess.

Socialsekreterare nämner att ett bra möte karakteriseras av att klienten får känna sig lyssnad på, bekräftad och får ett hopp om förändring. Meeuwisse et.al (2002) anser att mötet ska leda till

en gemensam insiktsskapande förändringsprocess (a.a). Även Rosell (2004) diskuterar mötets betydelse. Hon menar precis som Meeuwisse et.al (2002) och våra intervjupersoner att mötet ska leda till förändring därför kan man säga att möten mellan människor är basen i socialt arbete. Detta framkommer även i våra intervjuer, då socialsekreterare anser att det händer något med klienten så fort man kommer i kontakt med socialtjänsten.

Kommunikation är nödvändig för att göra omvärlden begriplig för varandra, uttrycka känslor samt för att utbyta information (Erikson & Markström, 2000). Detta kan bli en svårighet om klienten inte behärskar det svenska språket, därför har socialsekreterare tillgång till tolk. Socialsekreterarna som medverkat i våra intervjuer påpekar dock att det finns svårigheter med att använda tolk. Klienten kan bli påverkad av att ha en tolk i rummet, då hon kan känna sig obekvämd och hon säger kanske inte så mycket som hon skulle ha gjort annars. Gordan (2005) anser också i enlighet med det som framkom i våra intervjuer, att det i regel är ett hinder för klienten när en tredje person närvarar, då klienten försöker tala om ömtåliga tankar och känslor. Tolken kan sträva efter att vara neutral eller osynlig, men för klienten är hon i hög grad närvarande i rummet. Det kan däremot innebära en trygghet med tolk för en del klienter då de är i en främmande och skrämmande värld. I dessa fall kan det underlätta i mötet, att man har en tolk. Oavsett om klienten känner sig trygg eller otrygg med tolk är det av stor vikt att tolken redan i början av mötet presenterar sig och tydliggör att även han har sekretess (a.a).

Carlsson & Nilsson (1999) menar att kommunikation förekommer i alla möten mellan människor. De menar också att det inte är nödvändigt att prata för att kommunicera (a.a). Detta kunde vi se i våra intervjuer, då en del av de socialsekreterare som arbetar med barn använder sig av alternativ kommunikation för att barnen lättare ska förstå socialsekreterarens budskap. Mindre barn är dock svåra att föra ett samtal med, då kan man istället använda sig av observationer. Man pratar på ett annorlunda vis med barnen beroende på deras ålder. Som alternativ kommunikation använder en av socialsekreterarna i våra intervjuer sig av bland annat whiteboard, känslkort och papper och penna.

Kommunikationen påverkar hur relationer ser ut. Har man en bra kommunikationsförmåga förbättras relationerna och därigenom även mötet (Carlsson & Nilsson, 1999). Vi har i våra intervjuer kunnat se att socialsekreterare betonar betydelsen av tydlighet i kommunikationen med klienter för att förbättra relationerna. Med tydlighet menar en socialsekreterare att man informerar om hur de jobbar, vem de är, varför och att de har sekretess.

Inom den processinriktade kommunikationsteorin uppfattar man kommunikationen som en process, där en människa påverkar och påverkas av någon annan. Kommunikationen är i grunden en överföring av budskap (Nilsson & Waldemarson 1994). I våra intervjuer framkom även vikten av budskapet. Socialsekreterarnas budskap ska framföras till klienterna oavsett svårigheterna. En del av våra intervjupersoner betonar också vikten av att ha ett syfte i mötet och att detta tas upp under mötets gång. Utifrån den processinriktade kommunikationsteorin kan det ses som att socialsekreterare själva betonar processen som ett led i den insiktsskapande förändringsprocessen, via uttalande som: *”Ett gott samspel, samskapande och en god kontakt kan leda till att utredningstiden kan bli en del av behandlingen.”*

Kommunikationsprocessen delas upp i mindre delar, man talar om jaguppfattning, roller, situation och tolkningar av varandra (a.a). En av våra intervjupersoner diskuterar professionella relationer. Hon menar att det är viktigt att bibehålla en professionell relation och inte bli ”kompis” med klienterna. Det är inte en socialsekreterares roll, de ska vara myndighetspersoner. Klienterna får gärna ha förtroende för sina socialsekreterare, men inte bli ”kompis” med de, då detta försvårar relationen när man sedan ska fatta obehagliga beslut. Holm (2001) understryker däremot att det inte går att vara professionell i mötet med klienten om man samtidigt är opersonlig och distanserad. Hon menar att i många fall förväxlas personlig med privat. Holm (2001) definierar personlig som att vara närvarande med sig själv som person, att man ser klienten som en människa med känslor och tankar av värde att respekteras och att man själv framträder som den person man är. Hon understryker dock att det finns undantag där den professionella hjälparen måste använda försvar som affektisolering och avpersonalisering för att kunna genomföra sin uppgift (a.a).

Enligt Olsson (1993) är utgångspunkten i de naiva teorierna att de består av känslor inför vissa fenomen och de finns inbyggda i automatiska handlingsmönster eller perceptuella kategoriseringar (a.a). I våra intervjuer uppger de flesta att de som nya socialsekreterare var mer nervösa och oroliga inför möten, men efter att ha varit yrkesverksamma ett tag så tar nyfikenheten över. Marklund et.al (1984) menar att för de nya socialsekreterarna är alla klienter lika betydelsefulla, alla problem angår dem personligen och de måste gå igenom alla konflikter och moraliska dilemman för första gången. Med tiden utvecklas en sorteringsfunktion vilket gör att socialsekreterarna klarar av att använda sitt engagemang konstruktivt (a.a). Ett exempel på en naiv teori kan vara när socialsekreterare ser det som ett

bra möte när klienten ser glad ut när hon går ifrån mötet. Detta kan förstås som en naiv föreställning om att det egentligen handlar om en upplevelse av bekräftelse för socialsekreterare.

Under intervjuerna framkom det att det kan vara stora skillnader kring socialsekreterares känslor inför möten, vilket är beroende på vad mötet handlar om och beroende på vad som är problemet. Holm (2001) menar att både den professionella hjälparen och den hjälpsökande har inför möten olika förväntningar som är riktade mot både den egna personen och mot den andra (a.a).

Intervjupersonerna beskriver också en variation av känslorna efter mötet. Man kan både känna sig misslyckad och glad. Carlander et. al (2001) beskriver också dessa känslor, då de menar att goda möten fyller oss med känslor av glädje, tillfredsställelse och ibland också lycka. De otrygga mötena kan däremot väcka rädsla, uppgivenhet och frustration. Efter ett sådant möte kan socialsekreterare känna sig misslyckade i sin yrkesroll och ibland till och med som människor. Då mötet inte blir som man tänkt sig är det viktigt att försöka förstå orsakerna bakom så att man i fortsättningen kan hitta nya möjligheter och lösningar på de konflikter som det otrygga mötet har gett upphov till (a.a).

Genomgående i våra intervjuer har varit att socialsekreterarna använder sina kollegor som stöd i sådana situationer som ovan, där de kan ventilera vad som hänt i mötet. I Lauvås & Handal (2001) nämns Caplan som talar om kollegialt stöd, vilket innebär situationer där en yrkesutövare söker stöd hos en kollega eller en överordnad gällande de egna arbetsuppgifterna. Då får yrkesutövaren hjälp och kollegan och yrkesutövaren går tillsammans in och analyserar problemet och situationen (a.a).

8. Konklusion

Resultatet visar att socialsekreterarna är noga med att visa klienterna respekt, vilket är av stor betydelse i deras arbete, då klienterna är i en väldigt utsatt position när de kommer i kontakt med socialförvaltningen. Det som även framkom var att det är viktigt att man är tydlig med det budskap man vill föra fram till klienterna. Det är även av stor vikt för socialsekreterare att skapa en god relation med klienten redan vid första mötet. Vid första träffen läggs inte

tyngdpunkten vid problemen utan det är viktigt att båda berättar lite om sig själva, då detta underlättar för att skapa en god relation.

Genom resultatet framkom det att de yttre faktorerna som exempelvis lokalerna och väntrummet påverkar mötet med klienter, detta i enlighet med litteraturen. Tiden i väntrummet kan skapa irritation, oro och osäkerhet, detta kan i sin tur leda till svårigheter i mötet.

Det framkom i vårt resultat att socialsekreterare inte ser pendlingen mellan makt och stöd som en svårighet, vilket vår litteratur belyser som en svårighet. Man kan i detta fall se att litteraturen inte stämmer överens med det som framkommit i vår studie.

9. Slutord

Det har varit en intressant undersökning att genomföra. Vi har fått en liten inblick i hur socialsekreterare tänker och känner i möten med klienter. Vi har sett olika infallsvinklar i hur mötet kan upplevas av olika socialsekreterare. Det som var allra roligast att höra var den glädjen socialsekreterare känner inför att gå till sitt jobb på morgonen.

Vi anser att vi har uppfyllt undersökningens syfte och förhoppningsvis bidragit till en större förståelse för socialsekreterares tankar och känslor i möten med klienter. Under undersökningens gång har nya funderingar och tankar väckts. Det skulle ha varit intressant att utöka studien genom att intervjua fler socialsekreterare i fler kommuner, men även att intervjua klienter för att fånga deras upplevelser av mötet. Vi anser att det också hade varit spännande med ett komplement till intervjuerna, detta i form av observationer av möten mellan socialsekreterare och klienter, även om vi är medvetna om att detta är etiskt känsligt.

Referenslista

Billquist, Laila. (1999). *Rummet, mötet och ritualerna – en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg; Kompendiet AB

Carlander, Jakob, Eriksson, Kerstin, Hansson-Pourtaheri, Ann-Sofie & Wikander, Birgitta. (2001). *Trygga och otrygga möten – vardagsetik och bemötande i arbete med människor*. Stockholm; Förlagshuset Gothia AB

Carlson, Helén & Nilsson, Agnete. (1999). *Ledtrådar till ett moget ledarskap*. Lund; Studentlitteratur

Eriksson, Lisbeth & Markström, Ann-Marie. (2000). *Den svårfångade socialpedagogiken*. Lund; Studentlitteratur

Gordan, Kurt. (2005). *Professionella möten*. Stockholm; Natur och kultur

Gregow, Torkel. (2005). *Sveriges rikes lag*. Stockholm; Norstedts Juridik AB

Hartman, Jan. (2004). *Vetenskapligt tänkande – Från kunskapsteori till metodteori*. Lund; Studentlitteratur

Holm, Ulla. (2001). *Empati – Att förstå andra människors känslor*. Stockholm; Natur och Kultur

Lauvås, Per & Handal Gunnar. (2001). *Handledning och praktisk yrkesteori*. Lund; Studentlitteratur

Marklund, Staffan, Nordenstam, Karin & Penton, Roland. (1984) *Socialvärlden – om mötet mellan socialarbetare och klient*. Stockholm; Liber

Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd Hans. (2002). *Socialt arbete – En grundbok*. Falköping; Natur och Kultur

Nilsson, Björn & Waldemarson, Anna-Karin. (1994). *Kommunikation – Samspel mellan människor*. Lund; Studentlitteratur

Norström, Carl & Thunved, Anders. (2006). *Nya sociallagarna*. Stockholm; Norstedts Juridik AB

Olsson, Eric. *Naiv teori i socialt behandlingsarbete*. Nordiskt socialt arbeid. 1993 (13) 2

Petersson, Ulf. (1981-1982). *Mötet – om relationen socialarbetare – klient*. Stockholm; Liber

Rosell, Marita. (2004). *Socialtjänsten och barnen – kvalitetsutveckling över gränserna*. FoU – Kronoberg

Skau, Greta, Marie. (2003). *Mellan makt och hjälp*. Stockholm; Liber AB

Trost, Jan. (2005). *Kvalitativa intervjuer*. Lund; Studentlitteratur

Internet

Vetenskapsrådet. ”*Forskningsetiska principer – inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*.”

<http://www.vr.se/download/18.668745410b37070528800029/HS%5B1%5D.pdf> (28 maj, 2007)

Vi är två studenter på sociala omsorgsprogrammet med inriktning socialpedagogik vid Högskolan i Kristianstad som läser vår sjätte termin vilket innebär att vi skall skriva en C-uppsats på 10 p.

Syftet med studien är att söka svar på hur socialsekreterare upplever mötet med klienter, samt hur de tänker/känner kring möten.

Vi skulle vilja få svar på detta genom att göra intervjuer med olika socialsekreterare för att fånga deras upplevelser av möten.

Allt deltagande i studien är frivilligt och studien kan avbrytas när som helst. All information kommer att behandlas konfidentiellt, vilket innebär att materialet kommer redovisas på ett sådant sätt att du som person inte kommer att kunna identifieras.

Insamlad data kommer enbart att användas till en kvalitativ redovisad C-uppsats. Enligt de forskningsetiska reglerna är det bara vi som genomför studien samt vår handledare som tar del av det ursprungliga materialet. Den färdiga uppsatsen kommer att diskuteras på ett seminarium. Vi kommer att skicka ett exemplar till dig.

Karin Nilsson

Tel: XXX

Maria Ek

Tel: XXX

Handledare: Yvonne Johansson

Härmed bekräftas att jag har tagit del av informationen kring studien samt att deltagandet är frivilligt.

Underskrift, datum

Namnförtydligande

1. Hur många klienter träffar du per dag? Vad tycker du om det?
2. Hur tänker/känner du inför ett möte?
3. Hur anpassar du mötet efter klienternas behov?
4. Vad gör att du upplever ett möte som bra?
5. Vad karakteriserar ett bra/mindre bra möte?
6. Vad upplever du som svårigheter/hinder i ett möte med en klient?
7. Hur skapar du relationer med klienter?
8. Finns det yttre faktorer som påverkar mötet. På vilket sätt?
9. Vad tänker/känner du efter ett möte?